

**PALAUTTEESI ON MEILLE TÄRKEÄ**  
Opetustilaus.fi-palvelun perheille lähetettävän  
palautekyselyn kehittäminen

Ilona Brusila ja Elsi-Mirjami Piironen  
Opinnäytetyö, kevät 2013  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Viittomakielentulkin koulutusohjelma  
Viittomakielentulkki (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Brusila, Ilona & Piironen, Elsi-Mirjami. Palautteesi on meille tärkeä. Opetustilaus.fi-palvelun perheille lähetettävän palautekyselyn kehittäminen. Kevät 2013, 90 s., 11 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma, viittomakielentulkki (AMK).

Opinnäyteyden tavoitteena oli kehittää Evantia Oy:n kommunikaatio-opetusta kokonaispalveluna tuottavan Opetustilaus.fi-palvelun perheille lähetettävää palautekyselyä. Työmme vastaa kahteen Opetustilaus.fi-palvelun kehitystarpeeseen: kuinka palautuneiden palautekyselyiden määrää saisi kasvatettua ja kuinka yksittäisten kysymysten vastausaktiivisuutta voisi parantaa. Näiden lisäksi työn tavoitteena on tarjota ratkaisuja esteettömään vastaamiseen sekä vastausten nopeaan ja helppoon tilastointiin ja tilastojen analysointiin.

Kehittämistyön aineistona oli Opetustilaus.fi-palvelun 34 perheiden täyttämää palautekyselyä. Opetustilaus.fi-palvelu on kerännyt aina kommunikaatio-opetusjakson päättyessä opetusta saaneelta perheeltä palautteen postitse. Paperisia palautekyselyitä analysoidessa käytettiin apuna analyysi- ja tilasto-ohjelma Webropolia, joka tilastoi kysymysten vastaajamäärät ja vastausten sisällöt valmiiksi tarkempaa analyysia varten.

Webropolin tilastoinnin avulla havaitsimme kysymysten asettelussa ongelmia, jotka vaikuttivat vastauksiin. Useaan kysymykseen oli sisällytetty kaksi muuttujaa, jotka piti arvioida samalla arvosteluasteikolla tai kysymyksen yhteydessä annetut avainsanat johdattelivat vastaajaa liikaa. Lisäksi kyselyn avointen vastauskenttien kysymyksistä osa ei ollut riittävän tarkkoja tarkan palautteen saamiseen.

Yksittäisten kysymysten vaihtelevaan vastausaktiivisuuteen todennäköisesti vaikuttivat kyselyn täyttöohjeiden puuttuminen ja joissakin tapauksissa vastaajan suomen kielen taito. Täyttöohjeiden puuttumisen takia vastaaja ei välttämättä tiedä, kuinka kysymykseen tulisi vastata ja onko pakollista vastata jokaiseen kysymykseen. Yksittäisten vastaajien heikko suomen kielen taito kävi ilmi avoimien kysymysten vastauksista, joissa esimerkiksi sanojen taivutukset ja sanajärjestys eivät olleet suomen kielen mukaiset.

Uusi palautekysely rakennettiin aineiston analyysin ja kirjallisuudesta saatujen tietojen perusteella. Uuden palautekyselyn rakentamisessa otettiin huomioon selkeiden täyttöohjeiden laatiminen, kysymysten jakaminen loogisiin aihealueisiin opetusprosessin mukaan ja kysymysten sisällön ja asettelun muokkaaminen. Yleiskielinen palautekyselyn mukautettiin myös selkokielelle, jotta suomen kielen taitotasoon katsomatta jokaisella perheellä on mahdollisuus vastata kyselyyn. Palautuneiden palautekyselyiden määrän lisäämiseksi teimme yleiskielisestä kyselystä myös internetkyselyn, joka toimii Opetustilaus.fi-palvelulle esimerkkinä sähköisen palautejärjestelmän hyödyistä asiakaspalautteen keräämisessä.

Asiasanat: kommunikaatio-opetus, palautekysely, palaute, laadunhallinta, selkokieli

## ABSTRACT

Brusila, Ilona & Piironen, Elsi-Mirjami

Your feedback is important to us. Developing the feedback form for the families provided with communication teaching by Opetustilaus.fi.

90 pages, 11 appendices, Language: Finnish. Spring 2013.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree programme in Sign Language Interpretation. Degree: Bachelor of Humanities.

The aim of this thesis is to develop the feedback form for the families provided with communication teaching by Evantia Ltd's booking service Opetustilaus.fi. The need to develop the feedback form is based on the fact that in the old forms answers contradicted the questions posed and that the number of the answered forms was low.

By collecting feedback from the families, Evantia Ltd is able to develop its services from the customers' point of view. The original feedback form included questions about the process before communication teaching, about the teaching, the teacher, and how the teaching affected the family's everyday life.

To develop a new feedback form we analyzed 34 old feedback forms that were collected before the end of the year 2012. Because the questionnaires had not been statistically analyzed, we used the Webropol online survey and analysis software to analyze the material. After estimating the number and the content of the answers, we started to construct a new feedback form. The new form is based on the different phases of the communication teaching process.

The original feedback forms were sent on a paper it and it was the informant's responsibility to deliver it back to Evantia Ltd. This is one of the reasons for the low number of forms. One possible solution for this problem could be an online survey, which only requires the informant to respond instead of receiving the questionnaire, responding to it and then delivering it back to Evantia Ltd. The online survey software would then analyze the answers for Evantia Ltd.

While analyzing the feedback we also noticed that there is some variation in the informants' language skills, which affects both the comprehension of and the answers for the questions. Due to that it is important to draft a form in simplified language as well.

In addition to the simplified language version of the form we also created an online questionnaire as an example for Evantia Ltd as an easier alternative compared to the paper questionnaire. By using up-to-date technology we believe that the amount of feedback is likely to increase and the forms will be easier to scrutinize by Opetustilaus.fi.

**Keywords:** Communication teaching, feedback, questionnaire, online survey, simplified language

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 OPETUSTILAUS.FI .....	8
2.1 Palvelun kohderyhmä.....	9
2.2 Tuotteet .....	9
2.2.1 Avusteinen kommunikaatio .....	10
2.2.2 Ei-avusteinen kommunikaatio .....	11
2.3 Kommunikaatio-opetus.....	12
2.3.1 Perheopetus.....	13
2.3.2 Ryhmäperheopetus .....	14
3 PÄÄTÖS KOMMUNIKAATIO-OPETUKSESTA JA OPETUKSEN JÄRJESTÄMINEN.....	15
3.1 Puheterapeutti opetusta suosittelevana tahona.....	16
3.2 Kunta opetuksen myöntäjänä ja rahoittajana .....	17
3.3 Opetuspalveluntuottajat ja kommunikaatio-opettajat .....	18
4 PALVELUN LAATU .....	20
4.1 Laadunhallintajärjestelmä.....	22
4.2 Opetustilaus.fi-palvelun laadunhallintajärjestelmä .....	23
4.3 Palautekysely.....	25
4.4 Opetustilaus.fi-palvelun palautekysely.....	27
4.4.1 Asteikkokysymykset.....	28
4.4.2 Monivalintakysymykset.....	29
4.4.3 Avoimet kysymykset .....	29
4.5 Opetustilaus.fi-palvelun tarve kehittyä.....	29
5 OPETUSTILAUS.FI-PALVELUN PALAUTELOMAKKEEN KEHITTÄMINEN .	32
5.1 Asteikkokysymysten analyysi ja kehittäminen.....	32
5.2 Monivalintakysymysten analyysi ja kehittäminen .....	36
5.3 Avointen kysymysten analysointi ja kehittäminen.....	37

6 UUDEN PALAUTEKYSELYN KOKOAMINEN .....	39
6.1 Kyselyn rakenne .....	39
6.1.1 Saate- ja lopetussanat .....	40
6.1.2 Kyselyn täyttöohjeet .....	41
6.1.3 Opetusprosessi ja siihen liittyvät tahot .....	42
6.1.4 Opetus ja opettaja .....	43
6.1.5 Opetuksen hyöty .....	46
6.2 Selkokieli .....	46
6.2.1 Selkokielen käyttäjäryhmät .....	47
6.2.2 Selkokielen kirjoittaminen .....	49
6.2.3 Opetustilaus.fi-palvelun palautekyselyn mukauttaminen selkokielelle .....	50
6.3 Kyselyiden testaus .....	52
6.4 Sähköinen palautejärjestelmä ja Webropol .....	54
7 POHDINTA .....	58
LÄHTEET .....	64
LIITTEET .....	68
LIITE 1: Opetustilaus.fi '12 -seminaariohjelma .....	68
LIITE 2: Opetustilaus.fi-esite .....	68
LIITE 3: Kommunikaatio-opetustuotteiden jakautuminen tuotteittain vuosina 2011 ja 2013 .....	70
LIITE 4: Opetustilaus.fi-palveluumme sisältyy -moniste .....	71
LIITE 5: Aloituskirje .....	72
LIITE 7: Kommunikaatio-opetuksen auditointilomake .....	75
LIITE 8: Kommunikaatio-opetuksen auditoinnin koontilomake .....	79
LIITE 9: Käytössä ollut palautekysely .....	80
LIITE 10: Uusi yleiskielinen palautekysely .....	81
LIITE 11: Selkokielineen palautekysely .....	86

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme on työelämälähtöinen kehittämistyö, jonka tilaaja on muun muassa kommunikaatio-opetusta kokonaispalveluna tuottava yritys Evantia Oy. Tavoitteenamme oli kehittää Evantian Opetustilaus.fi-palvelun perheille lähettämää palautekyselyä, joka postitetaan aina kommunikaatio-opetusjakson päättyessä.

Palautekyselyn kehittämiseksi oli tarvetta, koska sen toistuvista parantamisyrittämisistä huolimatta Opetustilaus.fi-palvelulle palautuneiden kyselyiden määrä oli vähäinen ja yksittäisten kysymysten vastausprosentti heikko. Halusimme kehittää palautelomakkeesta ja -järjestelmästä sellaisen, että se palvelisi kaikkia osapuolia: palautteen kerääjä saisi kattavan ja helposti tilastoitavan palautteen ja vastaajan olisi helppo vastata kysymyksiin kattavasti, mutta nopeasti.

Työmme aineistona oli 34 perheiden täyttämää palautekyselyä, joiden sisällön analysoimme. Vastausten tilastointia varten syötimme palautekyselyiden vastaukset analyysi- ja tilasto-ohjelma Webropoliin, joka koosti meille valmiit tilastot vastausten tarkempaa tarkastelua varten. Analysoinnin tulosten ja palautekyselyjä käsittelevän lähdekirjallisuuden pohjalta kehitimme uuden yleiskielisen palautekyselyn Opetustilaus.fi-palvelun käyttöön.

Yleiskielisen palautekyselyn lisäksi mukautimme siitä myös selkokiehisen version. Selkokiehisen palautekyselyn tarve ilmeni analysoidessamme työmme aineistoa. Osassa palautteita vastaamattomuus näytti johtuvan vastaajan suomen kielen taidon puutteesta, mikä ilmeni muun muassa sanojen taivutuksesta ja sanajärjestyksestä, joka ei noudattanut suomen kielen sanajärjestyä. Maahanmuuttajien määrä lisääntyy jatkuvasti, mikä näkyy myös Opetustilaus.fi-palvelun maahanmuuttajataustaisten perheiden määrän kasvuna. Näin ollen suomen kielen taidon puutteesta johtuva vastaamattomuus ei ole yllättävää. Halusimme tarjota vastaajille esteettömän mahdollisuuden antaa palautetta saamastaan palvelusta. Kyselyiden vastausprosentin kasvattamiseksi suunnittelimme myös sähköisen palautekyselyn Webropolilla, jotta Opetustilaus.fi näkee sähköisen palautejärjestelmän hyödyllisyyden asiakaspalautteen keräämisessä.

Alun perin Opetustilaus.fi-palvelu toivoi meidän paneutuvan työssämme perheiltä kerättyihin palautteisiin ja opettajien täyttämiin kommunikaatio-opetuksen loppuraportteihin. Aiheen varsinaisesta rajaamisesta saimme päättää itse. Aineiston silmäilyn jälkeen päädyimme käsittelemään työssämme kuitenkin vain perheille lähetettävää palautekyselyä, koska Opetustilaus.fi-palvelu oli ilmaissut kyselyn kehittämistarpeen ja jo silmämääräisesti kyselyä tutkiessamme havaitsimme kohtia, joita voisi kehittää. Myöhemmin aineiston analyysistä esille nousseet huomiot ja lähdekirjallisuus tukivat kyselyn kehittämisen tarvetta.

Opinnäytetyömme rakentuu tieto-osasta, jossa käsittelemme kommunikaatio-opetusta ja Opetustilaus.fi-palvelua sen tuottajana. Käymme myös läpi kommunikaatio-opetusprosessia ja tahoja, jotka ovat siinä osallisina. Ennen varsinaista palautekyselyn kehittämistä kerromme vielä palvelun laadusta sekä laadunhallinnasta ja esittelemme työmme aineiston. Kappaleet viisi ja kuusi käsittelevät työn aineiston analysointia ja uuden palautekyselyn kokoamista. Työssämme on 11 liitettä, koska olemme sisällyttäneet niihin työmme lähteinä hyödyntämiämme esitteitä ja lomakkeita, joita olemme saaneet Opetustilaus.fi-palvelulta käyttöömmee. Halusimme lisätä ne liitteisiin, jotta myös työn lukijan on helppo päästä niihin käsiksi ja saada kattava kokonaiskuva niin työstämme kuin myös Opetustilaus.fi-palvelusta.

Syksyllä 2012 teimme vaihtoehtoisina ammattiopintoinamme viittomien opetuksen pedagogiset opinnot. Sen vuoksi tuntui luontevalta tehdä työ Evariantian Opetustilaus.fi-palvelulle, joka tarjoaa kommunikaatio-opetusta kokonaispalveluna pääkaupunkiseudulla ja tulevaisuudessa mahdollisesti myös muualla Suomessa. Työn tekeminen on vahvistanut ammattitaitoamme tukiviittomaopettajina. Olemme saaneet perehtyä perusteellisesti kommunikaatio-opetukseen kokonaisuutena: millainen prosessi kommunikaatio-opetuksen saaminen on ja kuinka perhe on kokenut opetuksen. Tämän lisäksi olemme työtä tehdessämme oppineet palautteesta, sen pyytämisestä ja keräämisestä sekä palvelun laadusta ja siitä, mistä osista laadukas palvelu rakentuu.

## 2 OPETUSTILAU.S.FI

Opetustilaus.fi on Evantia Oy:n alaisuudessa toimiva kommunikaatio-opetuksia kokonaispalveluna tuottava palvelu. Se on aloittanut toimintansa vuonna 2011, jolloin pääkaupunkiseudulla järjestettiin kilpailutus. Kilpailutuksen tarkoituksena oli löytää kokonaispalveluntuottaja, joka hoitaisi opetuksen, opetusten välittämisen ja laskutuksen. Evantia Oy voitti kilpailutuksen ja on siitä asti vastannut kommunikaatio-opetuksen järjestämisestä pääkaupunkiseudulla Opetustilaus.fi-palvelun kautta. (Myyryläinen 2012.)

Opetustilaus.fi-palvelu on solminut alihankintasopimukset noin kahdenkymmenen palveluntuottajan kanssa, joista osa on toiminimellä toimivia opettajia ja osa isoja yrityksiä. Opetustilaus.fi-palvelun alihankkijoina toimiville on määritelty tietyt koulutusehdot kommunikaatio-opettajana toimimiseksi. Koulutusvaatimukset vaihtelevat kommunikaatiomenetelmästä riippuen. Esimerkiksi viittomakielen opettajan tulee olla koulutukseltaan viittomakielen ohjaaja, ammattikorkeakoulun käynyt viittomakielentulkki tai hänen on täytynyt suorittaa tiettyjä viittomakielen opintoja. (Myyryläinen 2012.)

Perhe ottaa yhteyttä Opetustilaus.fi-palveluun saatuaan kunnalta päätöksen opetuksesta. Opetustilaus.fi:ssä työskentelee kolme koordinaattoria (Karoliina Varsio, henkilökohmainen tiedonanto 19.2.2013). Koordinaattorit tekevät alkukartoituksen perheen tilanteesta sekä myönnetyn opetuksen sisällöstä ja yleisistä toiveista, mitä perheellä on kommunikaatio-opetukseen ja sen ajankohtaan liittyen. (Troger 2012.)

Opetustilaus.fi-palvelun tärkein tavoite on laadukas opetus (Troger 2012). Palvelun toimintaa valvotaan ja laatua tarkkaillaan pyytämällä perheiltä palautetta opetusjakson päätyttyä. Palaute koskee annetun opetuksen sisältöä, opetustapoja, yhteistyön sujuvuutta ja perheen toiveita jatkosta. Myös opettajilta pyydetään kirjallinen raportti opetuksesta, jossa eritellään opetettu sanasto, käytetyt opetusmenetelmät ja arvio asetettujen tavoitteiden toteutumisesta. (Myyryläinen 2012; Troger 2012.)



## 2.1 Palvelun kohderyhmä

Kommunikaatio-opetus on osa kuntien perheille tarjoamaa sopeutumisvalmennusta, jonka tavoitteena on antaa tietoa ja tukea lasten perheille. (Troger 2012; Käypä hoito -suositus 2013). Suomessa lapsista noin seitsemällä prosentilla on jonkinasteinen kielellinen erityisvaikeus. Kielellisellä erityisvaikeudella tarkoitetaan häiriötä, jossa lapsen kielellinen toimintakyky ei kehity iän mukaisesti. Puheen kehitys viivästyy jopa yhdeksällätoista prosentilla lapsista. (Käypä hoito -suositus 2013.) Lapsi saattaa tarvita tukea, jos hänen puheensa ja ilmaisunsa on niin epäselvää, ettei hän tule ymmärretyksi tai hän tarvitsee tukea ymmärtääkseen muita (Haaksilahti 2012, 146). Luotettavimmin kielellinen erityisvaikeus voidaan diagnosoida vasta neljän ikävuoden jälkeen, mutta tukitoimenpiteet, kuten puheterapia, tulee kuitenkin aloittaa heti epäilyn herätessä. Erilaisten puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinojen avulla voidaan opetella kartuttaa lapsen sanavarastoa. (Käypä hoito -suositus 2013.) Kommunikaatiokeinojen opetuksen järjestämisessä tulee huomioida perheen kokonaistilanne, koska tarve kommunikoida ja tulla ymmärretyksi ei koske vain opetuspäätöksen saanutta henkilöä, vaan myös hänen lähipiiriään, muita sukulaisia ja läheisiä henkilöitä. (Troger 2012.)

## 2.2 Tuotteet

Opetustilaus.fi-palvelu tarjoaa kokonaispalveluna puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien opetusta (LIITE 1: Opetustilaus.fi '12 -seminaariohjelma). Puhetta tukevalla ja korvaavalla kommunikoinnilla tarkoitetaan sitä, että muita kommunikoinnin muotoja käytetään puhutun kielen täydennyksenä tai korvikkeena. Tällaisia kommunikaatiomenetelmiä kutsutaan myös AAC-menetelmiksi (Augmentative and Alternative Communication). (von Tetzchner & Martinsen 2010, 21.)

Opetustilaus.fi-palvelun internetsivuilla on listattuna eri kommunikaatiomenetelmiä, joiden opetusta palvelu tuottaa. Listassa on lueteltuna viittomakielen, viittotun puheen ja tukiviittomien sekä kuvakommunikaatiomenetelmien opetus. Lisäksi mainitaan muiden asiakkaalle sopivien kommunikaatiotapojen opetus ja kommunikaatiolaitteiden käytön

ohjaus. (Opetustilaus.fi i.a.) Muilla asiakkaalle sopivilla kommunikaatiotavoilla tarkoitetaan Suomessa vähemmän yleisiä kommunikoinnin tapoja, kuten vinkkipuhetta, joka on yksi huulilta luvun apumenetelmistä (Vinkkipuhe i.a.).

Norjalaiset psykologit Stephen von Tetzchner ja Harald Martinsen (2010, 21) jaottelevat eri kommunikaatiomenetelmät joko avusteiseen tai ei-avusteiseen kommunikointiin. Jاکو kuvaa sitä, miten henkilö tuottaa ilmaisussaan käyttämänsä merkit. (von Tetzchner & Martinsen 2010, 21.)

### 2.2.1 Avusteinen kommunikaatio

Avusteiseen kommunikaatioon kuuluvat kaikki sellaiset kommunikoinnin muodot, joissa kommunikoinnin keino ja väline ovat käyttäjästä erillään. Tällaisia kommunikaatiotapoja ovat esimerkiksi kuviin ja symboleihin perustuvat kommunikaatiomuodot sekä puhelaitteet ja tietokoneet. (von Tetzchner & Martinsen 2010, 21.)

Kommunikoinnissa käytettävät kuvat voivat olla valokuvia, kuvastojen valmiita kuvia, lehdistä leikattuja kuvia tai piirroksia, ja niitä käytetään sekä lasten että aikuisten kommunikaatiossa. Symboleja ovat yksittäiset kirjaimet, sanat ja kuvat. Kuvan ja symbolin välistä eroa on vaikea määritellä. Kuvat kuitenkin usein näyttävät esittämältään asialta. Bliss-kieli on oma symbolijärjestelmänsä, jolla voidaan tukea ja korvata puhumista. Bliss-symboleista puhutaan kielenä, koska niiden järjestelmässä on kieliopillisia sääntöjä ja periaatteita liittyen merkkien yhdistelyyn ja lauseiden muodostamiseen. (Haaksilahti 2012, 152–153.)

Esineitä käytetään erityisesti vaikeasti vammaisen henkilön kanssa kommunikoitaessa. Esineitä on mahdollista paitsi nähdä myös koskea, tuntea ja mahdollisesti haistaa sekä maistaa. Näkövammaisten kanssa kommunikoidessa voidaan hyödyntää kohokuvia, joi-ta voivat olla kovamuoville valmistetut opasteet, kartat, yksittäiset kuvat ja kuviot. Kohokuvissa voidaan käyttää selkeitä kontrasteja väreissä ja kuvan tummuudessa, mikä antaa ärsykeitä myös näköaistille. (Haaksilahti 2012, 153.)

### 2.2.2 Ei-avusteinen kommunikaatio

Ei-avusteisella kommunikaatiolla tarkoitetaan kommunikoinnin muotoja, joissa henkilö muodostaa kielelliset ilmaisut itse esimerkiksi viittomalla tai osoittamalla. Avusteisessa kommunikoinnissa merkit valitaan, kun taas ei-avusteisessa ne tuotetaan. (von Tetzchner & Martinsen 2010, 21.) Ei-avusteisen kommunikaation muotoja ovat esimerkiksi eleet ja kehonkieli, viittomiin perustuvat kommunikaatiomenetelmät ja vinkkipuhe (Haaksilahti 2012, 147, 168).

Viittomiin perustuvia kommunikaatiomenetelmiä ovat muun muassa viittomakieli, viitottu puhe ja tukiviittomat (Haaksilahti 2012, 147–148, 150). Näissä kommunikaatiota-voissa keskeistä on katsekontakti kommunikaatiokumppaniin (Selin-Grönlund 2012, 18). Viittomien, kuten muidenkin ei-avusteisten kommunikaatiomenetelmien etuna on, että ne ovat aina käsillä, koska apuvälineitä ei tarvita. Viitotun puheen perustana on puhuttu kieli ja sen rakenne. Sanat lausutaan ääneen tai muodostetaan äänettömästi huulilla selkeästi artikuloitujen ja samanaikaisesti käsillä viittomakielestä lainattuja yksittäisiä viittomia tuottaen. Tukiviittomien käytöllä tarkoitetaan sitä, että viestin merkityksen kannalta oleelliset sanat viitotaan puheen tukena. Ne viitotaan samanaikaisesti puheen kanssa puhekielen mukaisessa järjestyksessä. Keskeisten sanojen valintaan vaikuttavat esimerkiksi tilanne, painottaminen, kommunikointikumppanin tarpeet ja edellytykset. (Haaksilahti 2012, 147–148.) Kuvassa 1 on lueteltu yleisimmät ei-avusteiset ja avusteiset kommunikaatiomenetelmät.

Ei-avusteinen	Avusteinen
Eleet, kehonkieli	Esineet
Viittomakieli	Kuvat, symbolit
Viitottu puhe	BLISS-kieli
Tukiviittomat	Kirjoittaminen
Vinkkipuhe	Tekniset apuvälineet

KUVA 1. Ei-avusteiset ja avusteiset kommunikaatiokeinot

### 2.3 Kommunikaatio-opetus

Kommunikaatio-opetuksessa asiakasta ohjataan ja opetetaan käyttämään puhetta tukevia tai korvaavia kommunikaatiomenetelmiä tai kommunikaatioapuvälineitä, jotka hänelle on myönnetty. (Opetustilaus.fi-esite liite 2.) Kommunikaatio-opetus kohdistuu ensisijaisesti yksilön lähipiiriin ja toimintaympäristöön, kuten perheeseen, päiväkotiin tai toimintakeskukseen. Annetun kommunikaatio-opetuksen tavoitteena on antaa yksilön lähipiirille ja toimintaympäristölle sopiva tieto- ja taitotaso, jotta kommunikaatiomuotoa voitaisiin käyttää arkipäivän tilanteissa. Tällöin kommunikaatiota tukevaa tai korvaavaa kommunikaatiotapaa tarvitseva henkilö tulee ymmärretyksi lähipiirissään ja saa mallia vuorovaikutustaitojen kehittymiseen. (Sosiaaliportti 2012.)

Opetustilaus.fi tarjoaa viittomakommunikaatioista viittomakielen, viitotun puheen, tuki-viittomien ja taktiiliviittomisen opetusta sekä sen lisäksi kuvakommunikaatio-opetusta (Opetustilaus.fi i.a.). Vuonna 2011 Opetustilaus.fi-palvelun järjestämistä kommunikaatio-opetuksista tukiviittomaopetusta oli 82 prosenttia, viittomakielen opetusta 12 prosenttia ja kuvakommunikaatio-opetusta 4 prosenttia. Vuonna 2013 tukiviittomaopetuksen määrä on laskenut 76 prosenttiin, mutta viittomakielen ja kuvakommunikaatio-opetuksen määrä on noussut. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 28.3.2013.) Tarkemmat prosenttiosuudet ovat liitteessä 3: Kommunikaatio-opetustuotteiden jakautuminen tuotteittain vuosina 2011 ja 2013.

Kommunikaatio-opetusten määrä vaihtelee jatkuvasti, kun uusia opetuksia alkaa ja vanhoja päättyy. Opetustilaus.fi-palvelun koordinaattorin Karoliina Varsion mukaan Opetustilaus.fi:n järjestämiä opetuksia on tällä hetkellä käynnissä noin 200, joista suurin osa on lapselle ja hänen lähipiirilleen järjestettyä opetusta. Tällä hetkellä aikuisia kommunikaatioasiakkaita on Varsion mukaan noin 15. Käynnissä olevien kommunikaatio-opetusten määrää Opetustilaus.fi-palvelun koordinaattorit seuraavat palvelun järjestelmästä, johon opetusasiakkaiden tiedot syötetään ennen opetuksen alkua. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 28.3.2013.)

Ennen kommunikaatio-opetuksen alkua Opetustilaus.fi:n koordinaattorit kartoittavat perheen tilanteen ja tarpeen. Tämän jälkeen koordinaattorit alkavat etsiä perheelle sopi-

vaa opettajaa. (Liite 4: Opetustilaus.fi -palveluumme sisältyy -moniste.) Opetuksen alussa Opetustilaus.fi lähettää perheelle aloituskirjeen, jossa kerrotaan, kuinka kommunikaatio-opetus käytännössä toteutuu ja keneen perhe voi tarpeen tullen olla yhteydessä. (Liite 5: Opetustilaus.fi aloituskirje -moniste.) Seuraavana kerromme, kuinka kommunikaatio-opetus käytännössä toteutuu.

### 2.3.1 Perheopetus

Perheopetuksella tarkoitetaan kommunikaatiomenetelmää tarvitsevalle ja hänen lähipiirilleen annettua kommunikaatio-opetusta (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2010, 100). Perheopetukseen voivat osallistua kaikki lähipiirin henkilöt, jotka ovat kiinnostuneita kommunikoimaan kommunikaatiomenetelmää käyttävän kanssa (Tulonen 2005). Opetettavan lähipiiriin voi esimerkiksi kuulua perheenjäsenet, kuten sisarukset ja isovanhemmat, muut sukulaiset, ystävät, työkaverit, henkilökohtainen avustaja, päiväkodin henkilökunta tai muut asiasta kiinnostuneet (Hynynen ym. 2010, 100). Laajan lähipiirin osallistumisen kautta kommunikaatiomenetelmää käyttävällä on lähipiirissään monta henkilöä, joiden kanssa hän voi kommunikoida (Tulonen 2005).

Opetustilaus.fi on yhteydessä perheeseen sekä kirjeitse että puhelimitse ennen opetuksen aloitusta tiedottaakseen opetusta koskevista käytännön asioista. Opetustilaus.fi:n koordinaattoreiden tehtävänä ennen opettajan etsimistä on kartoittaa perheen alkutilanne ja mahdolliset toiveet opetuksen ja opettajan suhteen. Sen jälkeen Opetustilaus.fi:n työntekijät alkavat etsiä perheelle sopivaa kommunikaatio-opettajaa. Jos opetuksen aikana kommunikaatio-opettaja joudutaan vaihtamaan, Opetustilaus.fi etsii perheelle uuden opettajan. (Liite 4: Opetustilaus.fi-palveluumme sisältyy -moniste.)

Perheopetus tapahtuu pääsääntöisesti perheen kotona, jonne kommunikaatio-opettaja menee (Hynynen ym. 2010, 101). Perhe ja kommunikaatio-opettaja sopivat opetuksen alussa opetukseen liittyvistä käytännön asioista, kuten opetuskertojen kestosta ja käyntikertojen tiheydestä (Tulonen 2005). Opetukseen osallistuvat voivat myös esittää toiveita opeteltavan sanaston ja aihealueen suhteen omien tarpeidensa mukaisesti. Perheen kanssa voi sopia osallistuvatko myös lapset aikuisten kanssa opetukseen vai onko opetus

tarkoitettu vain aikuisille. (Hynynen ym. 2010, 101.) Toiveiden pohjalta kommunikaatio-opettaja voi suunnitella kurssin materiaalit ja opetusmetodit osallistujille sopiviksi.

### 2.3.2 Ryhmäperheopetus

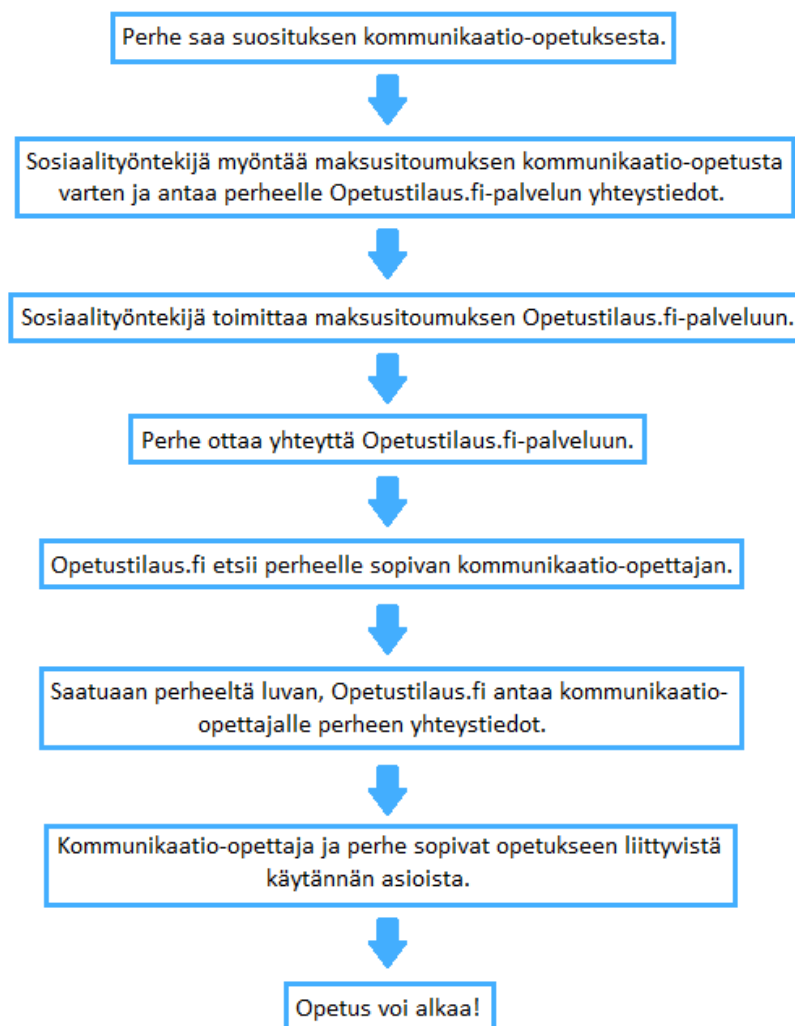
Ryhmäperheopetuksella tarkoitetaan useamman perheen opettamista samaan aikaan. Ryhmäperheopetus toteutetaan usein kodin ulkopuolella, kuten päiväkodissa tai kommunikaatiokeskuksissa. Joskus tarvittavaa kommunikaatio-opettajaa ei heti löydy, jolloin perheelle voidaan tarjota perheryhmäopetusta, jotta kommunikaatio-opetus alkaisi mahdollisimman nopeasti. Opettajan löydyttyä perhe voi tarvittaessa siirtyä kotiopetukseen jatkamaan opiskelua. (Vatanen & Rantala 2006, 10–11.)

Ryhmäperheopetus sopii sellaisille perheille, jotka haluavat osallistua opetukseen muualla kuin kotonaan. Joillekin vanhemmille opetukseen keskittyminen on vaikeaa kotona, jossa kaikki arkiaskareet pyörivät mielessä. Kodin ulkopuolella järjestetyissä opetuksissa perheen lapsille on voitu järjestää muuta ohjelmaa vanhempien opetuksen ajaksi, jolloin vanhemmat voivat keskittyä vain opetukseen. (Vatanen & Rantala 2006, 10–11.)

Ryhmäperheopetuksen kautta perhe saa vertaistukea, jota ei välttämättä kotiopetuksen kautta saa. Oman perheen kaltaisten perheiden kanssa keskusteleminen ja yhdessä oppiminen voivat olla perheelle tärkeä motivaation lähde kommunikaatio-opetuksessa. (Vatanen & Rantala 2006, 10–11.)

### 3 PÄÄTÖS KOMMUNIKAATIO-OPETUKSESTA JA OPETUKSEN JÄRJESTÄMINEN

Prosessi kommunikaatio-opetuspäätöksen saamisesta opetusjakson alkamiseen on monivaiheinen ja siihen liittyy useita eri toimijoita. Perheen tulisi tehdä opetustilaus heti, kun lapsi on saanut opetuspäätöksen, jotta perheen tarpeisiin sopivaa opettajaa päästään etsimään mahdollisimman pian. Yleensä opettaja löytyy nopeasti, mutta toisinaan sopivan opettajan löytymiseen voi mennä aikaa. (Troger 2012; Myyryläinen 2012.) Kuvassa 2 on esitettyä vaihe vaiheelta kommunikaatio-opetusprosessi suosituksen saannista opetuksen alkamiseen.



KUVA 2. Kommunikaatio-opetusta edeltävät vaiheet (Liite 5: Aloituskirje)

### 3.1 Puheterapeutti opetusta suosittelevana tahona

Puheterapeutin ammatin harjoittamiseen vaaditaan filosofian maisterin tutkinto pääaineena logopedia sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran laillistama terveydenhuollon ammattihenkilön lupa harjoittaa ammattia. (Suomen puheterapeuttiliitto i.a.)

Puheterapia kuuluu sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon palveluihin. Puheterapeutit voivat työskennellä esimerkiksi kuntien terveyskeskuksissa ja sairaaloissa sekä yksityisinä ammatinharjoittajina. Puheterapeutteja toimii myös päiväkodeissa, perheneuvoloissa, erityiskouluissa, kuntoutuslaitoksissa sekä kehitysvammahuollon eri toimipisteissä lähellä lapsen lähiympäristöä. (Suomen puheterapeuttiliitto i.a.)

Puheterapian tarkoitus on kommunikaatiohäiriöiden ja niihin liittyvien kehityksellisten ja vuorovaikutuksellisten ongelmien ehkäiseminen, lieventäminen ja poistaminen. Puheterapeutin työtehtäviin kuuluu asiakastutkimukset, terapia, ohjaus- ja neuvontatyö sekä oman alan asiantuntijana toimiminen moniammatillisessa kuntoutustyöryhmässä. Puheterapeuttisessa tutkimuksessa puheterapeutti selvittää asiakkaan puheen-, kielen-, äänen- ja kommunikaatiohäiriöiden luonteen ja vaikeusasteen, antaa puheterapeuttisen diagnoosin häiriölle sekä kartoittaa puheterapian tarpeen ja kuntoutussuunnitelman mahdollisuudet. (Arola, Hult, Häyrinen, Kilpinen, Pietilä, Rautakoski & Äikäs 1999, 9,15,29.)

Puheterapeutin asiakaskuntaan kuuluu kaiken ikäisiä henkilöitä lapsista vanhuksiin, vammaisia henkilöitä, joilla puhe- ja kommunikaatiohäiriöt voivat johtua kehityksellisistä tai toiminnallisista syistä sekä onnettomuuksien tai sairastumisen seurauksena kommunikaatio- tai puhekyvyn menettäneitä henkilöitä (Ammattinetti 2013) Jos puheella kommunikointi on asiakkaalle erittäin vaikeaa tai se ei onnistu, asiakas tarvitsee puhetta tukevia tai korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Puheterapeutti arvioi kommunikaatiovälineen tarpeen ja keinon sekä ohjeistaa asiakasta sen käytössä. (Arola ym. 1999, 32.) Arvion jälkeen puheterapeutti voi antaa suosituksen kommunikaatio-opetuksesta, jota perhe voi asuinkunnastaan hakea (Opetustilaus.fi i.a). Suosituksen kommunikaatio-opetuksesta voivat antaa puheterapeutin lisäksi myös lääkäri tai kuu-



lokeskus (Myyryläinen 2012).

### 3.2 Kunta opetuksen myöntäjänä ja rahoittajana

Kommunikaatio-opetuksen saaminen perustuu Asetukseen vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987) sekä Lakiin vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987). Lain mukaan kunta on velvollinen järjestämään vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää sekä tarjottava vammaiselle henkilölle kuntoutusohjausta ja sopeutumisvalmennusta. Sopeutumisvalmennusta voidaan tarjota myös vammaisen henkilön lähiomaiselle tai hänestä huolehtivalle tai muutoin läheiselle henkilölle (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987). Tämän lain ja asetuksen perusteella asiakkaan kotikunta myöntää kommunikaatio-opetusta osana sopeutumisvalmennusta. (Opetustilaus.fi i.a.).

Saadakseen kunnan järjestämiä palveluita, lapsen vanhemman pitää täyttää ja toimittaa sosiaalitoimen vammaispalveluista vastaavalle henkilölle lomake, jossa ilmaistaan sosiaalipalvelun tarve. Lomakkeen nimi vaihtelee kunnittain. Opetuksen hakemiseksi lapsella täytyy olla lääkärin lausunto vamman tai sairauden laadusta sekä puheterapeutin lausunto kommunikaatio-opetuksen tarpeellisuudesta. (Autio & Ylijoki 2005, 15.) Tämän jälkeen kunnan on seitsemän arkipäivän aikana alettava selvittää vammaisen henkilön lain mukaisten palveluiden ja tukitoimien saantia sekä ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma lain mukaisesti. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987.)

Kommunikaatio-opetus kuuluu kunnan määrärahasidonnaisiin palveluihin (Haaksilahti 2005), joita kunta määrärahojensa puitteissa myöntää. Hakemuksen kautta perhe saa kunnalta maksusitoumuksen, joka on kirjallinen opetuspäätös. Siinä määritellään opetuksen laajuus tunteina sekä opetuksen voimassaoloaika, jonka aikana opetus on järjestettävä. (Opetustilaus.fi i.a.) Myönnettyjen opetustuntien määrä vaihtelee kunnittain noin 20–120 tunnin välillä, mutta perhe voi tarvittaessa hakea lisä- tai jatko-

opetuspäätöstä (Autio & Ylijoki 2005, 15).

Maksusitoumuspäätöksen jälkeen Opetustilaus.fi-palvelun kanssa yhteistyössä toimivan kunnan sosiaalityöntekijä toimittaa maksusitoumuksen Opetustilaus.fi:lle, joka alkaa etsiä perheelle opettajaa. Jokaisen kuun lopussa Opetustilaus.fi lähettää kunnalle laskun käytetyistä opetustunneista kunnan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Opetustilaus.fi kerää jokaisen opetusjakson päättyessä perheeltä palautetta opetuksesta. Tämä palaute toimitetaan myös kuntaan, jonka kautta se voi seurata palvelun toteutumista. Opetustilaus.fi-palvelun ja kunnan yhteistyö on edistänyt kommunikaatio-opetuksen toteutumista pääkaupunkiseudun kunnissa. (Opetustilaus.fi. i.a.)

### 3.3 Opetuspalveluntuottajat ja kommunikaatio-opettajat

Opetustilaus.fi-palvelulla on noin kaksikymmentä alihankkijaa, joihin lukeutuu niin toiminimellä toimivia opettajia kuin isoja yrityksiäkin (Myyryläinen 2012). Palveluntuottajilta vaaditaan substanssiosaamista eli taitoa ja pätevyyttä opetustehtäviin. Enemmistöllä heistä on pedagogisia tai erityispedagogisia taitoja. (Liite 1: Opetustilaus.fi '12 –seminaariohjelma.) Opetustilaus.fi-palvelu määrittelee tietyt koulutusehdot heidän kanssaan yhteistyötä tekeville palveluntuottajille (Myyryläinen 2012.)

Viittomakieltä, viitottua puhetta ja tukiviittomia opettavan henkilön tulee olla suorittanut vähintään jokin seuraavista: viittomakielen tulkin tutkinto (AMK), viittomakielen aineopinnot, viittomakielen ohjaajan koulutus, viittomakielilinja, viittomakommunikation erikoistumisopinnot tai Kuurojen Liitto ry:n K-tason tentti joko viittomakielestä tai viitotusta puheesta. Lisäksi henkilö, joka on suorittanut puheterapeutin tutkinnon tai puhevammaisten tulkin erityisammattitutkinnon, voi antaa tukiviittomaopetusta. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 28.3.2013.)

Henkilöllä, joka opettaa kuvakommunikaatiomenetelmiä, tulee olla suoritettuna puheterapeutin tutkinto tai puhevammaisten tulkin erityisammattitutkinto sekä koulutus kyseisen kuvakommunikaatiomenetelmän käyttöön. Puheterapeutin tutkinnon ja puhevammaisten tulkin erityisammattitutkinnon suorittanut henkilö voi ohjata kommunikaati-

tiolaitteiden käytössä. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 28.3.2013.)

Vinkkipuhetta opettavan henkilön tulee olla suorittanut vinkkikouluttajan tutkinto tai LapCI ry:n on täytynyt todentaa henkilöllä olevan muut vastaavat tiedot tehtävässä toimimista varten. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 28.3.2013.)

Opetustilaus.fi-palvelu tapaa palveluntuottajien yhteyshenkilöiden kanssa kaksi kertaa vuodessa, mikä on osa yrityksen laadunhallintaa (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 19.2.2013). Tapaamisten tarkoituksena on varmistaa toiminnan yhteiset käytänteet. Opetustilaus.fi tiedottaa palveluntuottajia palvelun käytännön asioista ja mahdollisissa ongelmatilanteissa Opetustilaus.fi opastaa opetuspalveluntuottajia. Opetuksen päättyessä palveluntuottajat tekevät Opetustilaus.fi-palvelulle loppuraportin opetuksesta. (Liite 4: Palveluumme sisältyy -moniste.)

#### 4 PALVELUN LAATU

Evantia Oy:n Opetustilaus.fi-palvelu on alusta asti rakentunut asiakaslähtöisyydelle, joten asiakkaiden kokemus palvelusta on ollut erityisen tärkeää. Tässä luvussa käsittelemme palvelun laatua sekä laadunhallintajärjestelmän merkitystä yrityksen toiminnassa niin yleisellä tasolla kuin Opetustilaus.fi-palvelunkin tapauksessa.

Ilmiönä palvelu on monimutkainen, eikä sille ole yhtä selkeää määritelmää. Palveluiden määritelmissä tarkastellaan palveluilmiotä usein hyvin kapeasti, koska ne koskevat yleensä juuri kyseisen palveluyrityksen tarjoamia palveluja. (Grönroos 1998, 49.) Teoksestaan *Nyt kilpaillaan palveluilla* (1998, 53) kauppätieteiden tohtori Christian Grönroos määrittelee palvelun olevan

*Ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta – – ja palvelun tarjoamat järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Palvelussa olennaisinta on ilmiön aineettomuus, jonka vuoksi palvelu koetaan yleensä subjektiivisesti.*

Palvelun ohella myös laatu on käsitteenä moniulotteinen, eikä sen määrittely ole yksiselitteistä, koska laatu merkitsee eri asioita eri näkökulmista tarkasteltuina (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 9, 13). Kansainvälinen Standardisointijärjestö ISO (International Organisation for Standardisation) määrittelee laadun seuraavasti:

*Laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu organisaation, tuotteen, palvelun tai tietyn prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset.* (Holma 1999, 24.)

Sosiaalialalla tämä määrittely tarkoittaa sitä, että sosiaalipalvelun ollessa hyvää ja laadukasta, on palvelun pystyttävä täyttämään sille asetetut vaatimukset ja niihin kohdistuvat odotukset (Holma 1999, 24).

Laadun määrittelyn tavoitteena on tulkita, tarkentaa ja eritellä laadun sisältöä: mihin osatekijöihin se liittyy ja mitkä piirteet ovat tärkeitä laadun kannalta (Outinen ym. 1994, 14). Laadukasta sosiaalipalvelua suunnitellessa ja toteutettaessa pitää ottaa huomioon

usean eri tahon näkökulma ja määrittely hyvästä palvelusta. Palvelun laatuun vaikuttavia tahoja ovat muun muassa palvelun käyttäjät, heidän perheensä ja omaiset, lainsäädäntö, palvelun rahoittaja, maksajat ja palvelun työntekijät, uusin tutkimustieto sekä eettiset säädökset. (Holma 1999, 24.) Edellä mainitussa Standardisointijärjestö ISO:n laadun määritelmässä korostuu asiakkaan merkitys laadun määrittelijänä ja arvioijana (Outinen ym. 1994, 15).

Asiakas arvioi palvelun laatua vertaamalla toisiinsa odotuksiaan palvelusta ja siitä saamiaan kokemuksia. Kun laatua tarkastellaan asiakaslähtöisesti, ymmärretään minkälaisia piirteitä palvelun käyttäjät pitävät palvelun laadulle tärkeinä. (Outinen ym. 1994, 34.) Asiakaslähtöisyys on nykyaikaisen laatutyöskentelyn keskeinen tavoite (Holma 1999, 23). Palvelun asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan, että henkilökunnan toiminta- ja ajattelutavan perustana ovat asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina kuin asiakas ne ilmaisee. Asiakaslähtöisyyden edellytyksenä on, että asiakas todella otetaan mukaan keskusteluun ja päätöksentekoon eli palvelu toteutetaan asiakkaan esille tuomien lähtökohtien mukaan. (Outinen ym. 1994, 37.) Asiakkaan kyky arvioida, mitä hän tarvitsee, on kuitenkin herättänyt keskustelua ja pohdintaa siitä, onko asiakkaan tyytyväisyys riittävä mittari palvelun laadulle (Holma 1999, 27). Nykyään asiakkailta tarkoitetaan kuitenkin kaikkia palvelun asiakkaita, joihin luetaan kuuluvan myös muita kuin palvelun käyttäjät, kuten palvelun tilaajat ja rahoittajat (Holma 1999, 23). Opetustilaus.fi-palvelun tapauksessa asiakkaita ovat muun muassa kunnat. Asiakaslähtöisesti toimivassa organisaatiossa huomioidaan kaikki asiakkaat palvelun käyttäjästä tilaajiin sekä rahoittajiin (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999, 16).

Hyvän ja tuloksellisen palvelun tuottaminen edellyttää hyvän laadun toteutumista eri tasoilla: ei vain työntekijän ja asiakkaan välisessä palvelutapahtumassa ja vuorovaikutuksessa vaan myös työprosessissa ja niihin liittyvässä yhteistyössä sekä koko organisaatiossa (Holma 1999, 25). Jotta pystytään tekemään sellaista työtä, joka vastaa niin omien ydinasiakkaiden tarpeisiin kuin myös muihin työhön kohdistuviin vaatimuksiin, tarvitaan suunnitelmallista ja järjestelmällistä tapaa tehdä työtä. Tämän kaltaista suunnittelua kutsutaan laadunhallinnaksi. Toisin sanoen laadunhallinnalla tarkoitetaan työn ja työn tekemisen hallintaa. Laadunhallinta ja haluttu laatutaso syntyvät, kun yritys määrittelee

palveluidensa laadun järjestämällä erilaiset vaatimukset ja odotukset tärkeysjärjestykseen. Vaikka laadunhallinnan katsotaan olevan osa yleistä johtamistoimintaa, koskettaa se työyhteisön kaikkia jäseniä ja työyhteisöä kokonaisuutena. Ainostaan siis johdon toimenpiteillä ei organisaatio tai työyksikkö pysty suunnittelemaan ja tuottamaan asiakaskuntansa vaatimusten, tarpeiden ja odotusten mukaisia palveluja. (Holma 1999, 24–25.)

#### 4.1 Laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmällä tarkoitetaan niitä tapoja, joilla organisaatio varmistaa ja parantaa laatuaan (Outinen ym. 1994, 88). Laadunhallinnan ideana on yrityksen toimintajärjestelmän kehittäminen laadun näkökulmasta. Se sisältää toiminnan johtamista, suunnittelua, mittaamista ja arviointia sekä parantamista, jotta asetetut laatutavoitteet saavutetaan. Hyvin suunniteltuna ja toteutettuna laadunhallinta tukee organisaation toimintaajatuksen ja strategioiden toteutumista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999, 10.)

Laadunhallintajärjestelmän rakentamisessa yritys voi käyttää tukena valmiita menetelmiä ja laatuvaatimuksia ja usein organisaatiot valitsevatkin laadunhallintansa tueksi jonkin menetelmän, esimerkiksi ISO 9000, jossa on määriteltynä valmiit laatukriteerit, joilla palvelun laatua voidaan seurata ja mitata. Organisaatioiden omat tavoitteet ratkaisevat otetaanko käyttöön jokin valmis menetelmä vai rakennetaanko laadunhallintajärjestelmä omista lähtökohdista ilman ulkopuolista mallia. Valmiiden kriteeristöjen lisäksi organisaation laatukriteereiden valinnassa voi auttaa kirjallisuus tai muilta organisaatioilta oppiminen. (Idänpää-Heikkilä, Mäkelä, Nordblad, Outinen & Päivärinta 2000, 21–22.) Laadunhallintaa voidaan kehittää ottamalla vähitellen käyttöön erilaisia laadunhallinnan menettelytapoja ja järjestelmiä, kuten asiakaspalautejärjestelmä sekä sisäiset arvioinnit eli auditoinnit, joilla organisaatio voi itse arvioida laadunhallintaansa ja laadunhallintajärjestelmänsä toimivuutta (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999, 28–29).

Kilpailun kiristytessä ulkoisilla paineilla on jatkuvasti enemmän merkitystä ja palveluiden tilaajat vaativat enenevässä määrin tuottajilta laadun osoittamista. Laadunhallinta määrittää siis myös yrityksen uskottavuutta. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallin-

nan kolme pääperiaatetta ovat: 1. laadunhallinta on osa jokapäiväistä työtä, 2. laadunhallinnan painopiste tulee olla asiakaslähtöisyys ja 3. laadunhallinta toteutetaan informaatio-ohjaamisella eli tiedolla ohjaamisella. (Stakes 1999, 10.) Toimivan laadunhallintajärjestelmän avulla laatu säilyy jatkuvan tarkastelun ja johtamisen kohteena. (Outinen ym. 1994, 88).

#### 4.2 Opetustilaus.fi-palvelun laadunhallintajärjestelmä

Sopimukset kuntien kanssa velvoittavat Opetustilaus.fi-palvelua seuraamaan tuottamansa opetuspalvelun laatua (Liite 6: Auditointiprosessi). Opetustilaus.fi-palvelun laadunhallinnassa keskeisessä osassa on palaute: perheiltä kerätyt palautekyselyt, opettajien kirjoittamat loppuraportit opetusjakson päätyttyä sekä yhteistyötahojen kanssa päivittäisessä kanssakäymisessä esille tulevat palautteet (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2013).

Jos perheiden antamissa palautteissa ilmenee jotain epäkohtia ja korjaavaa palautetta, siihen tartutaan välittömästi ja ollaan yhteydessä perheeseen, kommunikaatio-opettajaan tai muihin yhteistyötahoihin. Palautteen koskiessa kommunikaatio-opetusta ja opettajaa Opetustilaus.fi-palvelu velvoittaa palveluntuottajan puuttumaan opettajan toimintaan. Tämän jälkeen palveluntuottajan tulee lähettää Opetustilaus.fi-palvelulle vastine ja kuvaus tehdyistä korjaustoimista opettajaan ja opetukseen liittyen. (Liite 6: Auditointiprosessi.)

Tarpeen tullen Opetustilaus.fi ryhtyy auditoimaan opetuspalvelua. Auditoinnit aloitetaan, jos samasta asiasta saadaan korjaavaa palautetta puolen vuoden sisällä kolme kertaa eivätkä palveluntuottajan korjaustoimet muuta tilannetta. Tarpeen tullen auditoinnit aloitetaan jo ensimmäisen palautteen vastaanoton jälkeen, jos opettajan toimintaan kohdistuu raskauttavaa palautetta. Auditoinnin tavoitteena on tuoda esiin mahdolliset kehityskohdat ja etsiä kommunikaatio-opettajan vahvuudet ja ne opetusasiakasryhmät, joiden kanssa opettaja voi hyödyntää vahvuuksiaan ja osaamistaan parhaiten. (Liite 6: Auditointiprosessi.)

Ennen varsinaista opetustyön auditointia järjestetään auditointikeskustelu, jossa ovat läsnä palveluntuottajan puolelta esimies ja opettaja tai vain opettaja jos kyseessä on toiminimellä työskentelevä opettaja. Opetustilaus.fi-palvelun puolelta paikalla on palvelujohtaja, koordinaattori ja tarvittaessa toimitusjohtaja. Auditointikeskustelun aikana käydään läpi vastaanotetut palautteet ja kuullaan opettajan näkökulma niihin liittyen. Keskustelun jälkeen Opetustilaus.fi lähettää palveluntuottajalle toimenpidepyynnön, jossa on kerrottu asiat, joihin palveluntuottajan tulee kiinnittää huomiota jatkaakseen opetustyötä ja ilmoitettu tulevista opetuskertojen auditoinneista. (Liite 6: Auditointiprosessi.)

Opettajalle ei kerrota auditoitavien opetusten ajankohtaa, vaan sopiva ajankohta soviin perheen kanssa. Auditoinnista ei kerrota opettajalle, jotta opetustilanne olisi mahdollisimman aito ja opettaja toimisi normaaliin tapansa. Auditoinnissa käytetään erillistä auditointilomaketta (Liite 7), joka rakentuu perheen haastattelusta, varsinaisesta auditoinnista ja opettajan haastattelusta. Täytetyt lomakkeet auditointi palauttaa Opetustilaus.fi-palvelun koordinaattoreille, jotka kirjoittavat niistä yhteenvedon auditoinnin koontilomakkeella (Liite 8), joka toimitetaan palvelupäällikölle. Loppupäätelmät tehdään yhteenvedon perusteella ja ne toimitetaan palveluntuottajalle. Tapauksesta riippuen niiden perusteella voidaan määritellä palveluntuottajalle toimenpiteitä suoritettavaksi ennen kuin heidän työntekijänsä voi jatkaa Opetustilaus.fi-palvelussa työskentelyä. (Liite 6: Auditointiprosessi.)

Koska Opetustilaus.fi-palvelu on vielä verrattain nuori konsepti, on laadunhallintajärjestelmän kehitys vielä osittain kesken. Tämän vuoksi laatuun liittyviä asioita ei ole koottu varsinaisesti yhden laadunhallintajärjestelmä-otsikon alle. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2012.)



### 4.3 Palautekysely

Perusmenetelmiä aineiston keräämiseksi ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumenttien käyttö (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 181). Koska työmme perustuu Opetustilaus.fi-palvelun palautekyselyn kehittämiseen, keskitymme tässä osiossa kyselyyn aineistonkeruumenetelmänä sekä sen etuihin ja haittoihin.

Kysely on aineistonkeruumenetelmänä standardoitu, eli kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselyn voi toteuttaa joko postitse, verkkokyselynä tai kontrolloituna kyselynä, jossa kyselyn toteuttaja jakaa lomakkeet vastaajille henkilökohtaisesti ja samalla kertoo kyselyn tarkoituksesta. Posti- ja verkkokysely on hyvä tapa kerätä tietoa, kun tutkittavien joukko on suuri ja he ovat hajallaan. (Hirsjärvi ym. 2004, 185; Vilka 2007, 28.)

Kysely on tehokas tapa kerätä palautetta, koska sen voi lähettää usealle vastaajalle yhtäaikaaisesti, mikä säästää kyselyn toteuttajan aikaa ja vaivannäköä. Niin ikään aikataulu ja kustannukset pystytään arvioimaan melko tarkasti. Jos palautekysely on laadittu huolellisesti, vastausten käsittely ja analysointi on nopeaa tietokoneen avulla. (Hirsjärvi ym. 2004, 184.) Analysointia helpottaa muun muassa se, kun vastaaja voi vastata kysymyksessä vain yhteen kohtaan. (Vilka 2007, 71.) Tämän vuoksi koskaan ei pidä kysyä kah- ta asiaa samassa kysymyksessä. (Foddy 2003, 47).

Joskus kyselyn tulosten tulkinta voi osoittautua ongelmalliseksi. Ensinnäkin kyselyssä esitetyt kysymykset saattavat tarkoittaa vastaajille eri asioita (Salmela 1997). Toiseksi jotkin kysymykset voivat tulla väärinymmärretyiksi, eikä ole tarkkaa tietoa siitä, kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet kyselyyn. Tällaiset seikat vääristävät tutkimustulosta ja hankaloittavat tulosten tulkintaa. (Hirsjärvi ym. 2004, 184.) Suurin ongelma postitse lähetettävässä kyselyssä on kato, joka voi johtua muun muassa vastaajan motivaation puuttumisesta ja kyselyn ulkomuodosta: epäselvät ja ikävännäköiset lomakkeet eivät houkuttele vastaamaan (Salmela 1997, 86). Kyselyn ulkomuodon tulee olla tarkkaan harkittu ja hyvin suunniteltu sekä toteutettu asiantuntemuksella. Ulkoisia seikkoja ennen tulee kuitenkin keskittyä saatesanoihin, vastausohjeisiin sekä kysymysten sisältöön ja muotoiluun. (Vilka 2007, 88.)

Ensimmäinen asia, mitä vastaaja kohtaa kyselyssä, ovat saatesanat. Niiden tarkoituksena on kertoa vastaajalle, mihin asiaan palautekysely liittyy ja motivoida vastaajaa kyselyn täyttämiseen. Sävyltään saatesanat ovat kohteliaita ja myönteisiä ja ne tulee kohdentaa suoraan vastaajalle. Saatesanojen yhteyteen on usein merkitty vastaamiseen kuluva aika. Arvioidun ajan puuttuminen voi kertoa siitä, ettei lomaketta ole testattu ennen sen lähettämistä. Saatesanoihin on tärkeää sisällyttää kiitos vastaamisesta. (Vilka 2007, 81, 84, 87.)

Saatesanojen jälkeen tulee esittää kyselyn vastausohjeet. Kyselyn alussa oleva yleinen vastausohje ei välttämättä aina riitä, jolloin kysymysten yhteyteen tulee sisällyttää vastausohjeet. Abstrakteja asioita kysyttäessä saatetaan arvioitavaan asiaan sisällyttää esimerkkejä esimerkiksi sulkeisiin sijoitetuilla avainsanoilla. Ne saattavat kuitenkin rajata vastaajan ajattelua vain kyseisiin aiheisiin. Tämän vuoksi kysymykset kannattaa laatia niin selkeiksi, ettei esimerkkejä tarvita. (Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto i.a.)

Kyselyissä esiintyvät kysymykset ovat yleensä avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä ja asteikkoihin perustuvia kysymyksiä. Asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee asteikon vastausvaihtoehdoista sen, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittämä. Asteikot ovat yleensä 5–7-portaisia ja vaihtoehdot muodostavat nousevan tai laskevan skaalan. (Hirsjärvi ym. 2004, 187–189.) Asteikkoja on erilaisia, mutta niiden jokaisen tarkoitus on antaa vastaajalle mahdollisuus ilmaista mielipiteensä vahvuutta (Foddy 2003, 156). Monivalintakysymyksessä on laadittu valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja rastii tai rengastaa yhden tai useamman vastausvaihtoehdon, riippuen kysymyksen ohjeistuksesta. Avoimessa kysymyksessä esitetään vain kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausta varten. (Hirsjärvi ym. 2004, 187–189.)

Asteikkoihin perustuvat kysymykset ja monivalintakysymykset ovat strukturoituja eli vastausvaihtoehdot on asetettu valmiiksi. Tämän kaltaisilla kysymyksillä tavoitellaan kysymysten ja vastausten vertailukelpoisuutta, mikä on olennaista etenkin kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa. Avoimet kysymykset sen sijaan mahdollistavat vastaajien spontaanit mielipiteet heidän omin sanoin. (Hirsjärvi ym. 2004, 190; Salmela

1997, 67–68.)

Ennen kyselyn lähettämistä vastaajille tulee kysely aina testata. Kysely voidaan testata esimerkiksi asiantuntijoilla tai vastaajajoukkoon kuuluvilla henkilöillä. Testauksen avulla voidaan arvioida muun muassa vastausohjeiden selkeyttä, kysymysten täsmällisyyttä ja selkeyttä sekä lomakkeen pituutta ja vastausajan kohtuullisuutta. (Vilkka 2007, 78.)

#### 4.4 Opetustilaus.fi-palvelun palautekysely

Opetustilaus.fi kerää opetuksen päätyttyä palautteen perheeltä ja heitä opettaneelta kommunikaatio-opettajalta. Opettajalta pyydetty palaute on raportti opetuksen kulusta ja sen sisällöstä, kuten käytetyistä opetusmateriaaleista. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 17.12.2012.) Koska työemme käsittelee perheiltä kerättävää palautetta, emme erittele opettajan raporttia tämän enempää.

Opetusjakson päättyessä Opetustilaus.fi:n opetusten seurantaohjelma ilmoittaa koordinaattoreille opetuksen päättymisen lähestyvän. Ilmoituksen perusteella koordinaattorit lähettävät perheelle palautekyselyn, jonka perhe täyttää ja postittaa takaisin Opetustilaus.fi:lle. Jos kyselyssä on jotain, mitä asiakas on jäännyt pohtimaan tai ilmaissut tyytymättömyyttään, koordinaattorit ottavat yhteyttä perheeseen. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 17.12.2012.)

Palautekysely alkaa saatesanoilla, joissa kerrotaan Opetustilaus.fi-palvelun keräävän palautetta jokaiselta kommunikaatio-opetusasiakkaalta opetuksen päätyttyä. Saatesanoissa myös kerrotaan, että palautteen tietojen luovuttaminen puheterapeutille sekä sosiaalityöntekijälle on tärkeää, sillä he haluavat tietää, kuinka opetus on sujunut. Kyselyn alun saatesanojen jälkeen kysytään vastaajan nimeä, minkä jälkeen siirrytään kysymyksiin. Kyselyn lopussa kiitetään vastaamisesta ja ilmoitetaan yhteystiedot, joiden kautta palveluun voi olla yhteydessä ja halutessaan antaa palautetta joko sähköpostitse tai puhelimitse.

Perheille lähetettävä palautekysely koostuu yhdestätoista kysymyksestä. Kysymykset voidaan karkeasti jakaa opetuksen järjestämistä, opetusta, opettajaa ja opetuksen hyötyjä koskeviin kysymyksiin. Niistä seitsemän on asteikkoihin perustuvia kysymyksiä, kaksi monivalintakysymyksiä ja kaksi avointa kysymystä. Asteikkokysymyksissä on mukana myös avoin vastauskenttä. Kysymysten analysointia selkeyttääksemme tarkastelemme aina yhtä kysymystyyppiä ja sen kysymyksiä kerrallaan. Kyselyn voi kokonaisuudessaan katsoa liitteestä 9: Käytössä ollut palautekysely.

#### 4.4.1 Asteikkokysymykset

Asteikkokysymyksissä vastaaminen tapahtuu numeerisella (1–5) arvosteluasteikolla: 1 ei toteudu, 2 toteutuu jonkin verran, 3 toteutuu tyydyttävästi, 4 toteutuu hyvin ja 5 toteutuu erinomaisesti. Kyselyn yhteydessä ei ole annettu tarkempaa ohjeistusta valinnan tekemiseen.

Kysymyksissä yksi ja kaksi halutaan saada tietoa opetuksen järjestämisestä ja palveluprosessin etenemisestä asiakkaan näkökulmasta. Kysymyksissä on eritelty prosessiin liittyvät eri osatekijät: opetusta suositellut taho, kunta, Opetustilaus.fi -palvelu ja kommunikaatio-opetus ja -opettaja. Molemmissa kysymyksissä on lisänä avoin vastauskenttä, mihin vastaaja voi halutessaan kertoa kysymykseen liittyvää lisätietoa.

Kysymykset 3-7 käsittelevät opetuksen sisältöä, järjestämistä ja opettajaa. Jokaisessa kysymyksessä on asteikkokysymystä tukeva avoin vastauskenttä, johon vastaaja voi halutessaan kirjoittaa lisätietoa. Jokaiseen kysymykseen on sisällytetty kaksi eri ominaisuutta, jotka pitäisi arvioida yhdellä arvosanalla. Esimerkeissä ominaisuudet on alleviivattu:

Saamamme opetus oli monipuolista ja innostavaa.

Kysymyksiä 4–6 on kahden ominaisuuden lisäksi avattu sulkeisiin sijoitetuilla avainsanoilla, jotka tarkentavat kysymyksen sisältöä ja johdattelevat vastaajaa.

Tarpeemme ja toiveemme huomioitiin varsinaisessa opetuksessa (*opetusmetodi, opetusmateriaali, opetuksen sisältö, jne.*).

#### 4.4.2 Monivalintakysymykset

Monivalintakysymyksissä yhdeksän ja yksitoista kysytään onko opetus koettu hyödylliseksi ja kenelle palautteen saa luovuttaa. Näissä kysymyksissä vastausvaihtoehto tulee rastittaa, kun muissa kysymyksissä vastaaminen tapahtuu rengastamalla. Kysymyksessä 9 vastausvaihtoehdot ovat *ei* ja *kyllä*. Kysymyksessä yksitoista on kolme vastausvaihtoehtoa ja kysymyksen yhteydessä on annettu ohje, jonka mukaan vastaaja voi valita 0–3 vaihtoehtoa (Liite 9: Käytössä ollut palautekysely).

#### 4.4.3 Avoimet kysymykset

Avoimissa kysymyksissä 8 ja 10 vastaaja voi omin sanoin kuvailla opettajan sosiaalisia taitoja opetustilanteessa ja sitä, miten opetus on vaikuttanut perheen arkeen ja millaisissa tilanteissa opetuksesta on ollut hyötyä. Kysymyksen 8 sisältöä on avattu lukuisin tarkennuksin, joita opettajasta voi arvioida.

Miten kuvailisitte opettajan sosiaalisia taitoja opetustilanteessa (*esim. ystävällisyys, kohteliaisuus, kaikkien läsnäolijoiden huomioiminen, motivointikyky, kyky innostaa ja kannustaa oppijoita, yms.*)

#### 4.5 Opetustilaus.fi-palvelun tarve kehittyä

Opetustilaus.fi keräämällä palautekyselyllä on kaksi tavoitetta: antaa palvelua suosittaneelle ja tilanneelle taholle tietoa opetuksen yksilöllisestä toteutumisesta ja antaa Opetustilaus.fi:lle tietoa palvelun toimivuudesta laajemmalla tasolla eli kommunikaatio-opetusprosessin hakemisesta opetuksen päättymiseen. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 19.2.2013.)

Kyselypalautteesta kommunikaatio-opetusta suositellut taho ja kunnan sosiaalityöntekijä näkevät, onko perhe kokenut opetuksen hyödylliseksi ja onko opetuksen jatkamiselle sekä jatkopäätöksen myöntämiselle perusteita. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 19.2.2013.)

Opetustilaus.fi sen sijaan saa palauttekyselystä tietoa siitä, mikä tuotetussa palvelussa toimii ja mitä osa-alueita mahdollisesti vielä on kehitettävä. Palautekyselyistä Opetustilaus.fi on esimerkiksi huomannut tarpeen lisätä ja tarkentaa tiedotusta Opetustilaus.fi-palvelun roolista ja opetustuntien peruuttamisesta niin alihankkijoiden kuin perheen suuntaan. Erityisesti perheiden on ollut vaikea hahmottaa Opetustilaus.fi-palvelun roolia välittäjänä kommunikaatio-opetusprosessissa: samassa lomakkeessa perhe on todennut, ettei tiedä Opetustilaus.fi-palvelusta mitään, mutta on kuitenkin tyytyväinen opetusta koskevan prosessin toimimiseen. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 19.2.2013.) Varsion mukaan ristiriitainen vastaus voidaan myös tulkita positiivisena palautteena: Opettajan etsiminen on sujunut niin vaivattomasti, ettei perhe ole huomannut tätä vaihetta.

Palautekyselyiden vastauksista Opetustilaus.fi on saanut tietoonsa palveluun liittyviä kehityskohteita, mutta samalla se on havainnut muutamia ongelmia palautekyselyn käytössä: opetuksen päätyttyä palautekyselyitä palautuu vain vähän, yksittäisten kysymysten vastausaktiivisuus on heikko ja vastaajan kielitaito vaikuttaa kysymysten ymmärtämiseen ja vastausten laatuun. Tähänastisena ratkaisuna Opetustilaus.fi on kehittänyt palautekyselyään kaksi kertaa sekä tehnyt ruotsin- ja englanninkieliset palautekyselyt, jotta jokainen voisi vastata omalla äidinkielellään. (Karoliina Varsio, henkilökohtainen tiedonanto 19.2.2013.) Vaikka palautekyselyä on kehitetty ja eri kieliversioita tehty, ongelma ei kokonaan ole poistunut.

Tässä opinnäytetyössä pyrimme vastaamaan esille nousseisiin ongelmiin selvittämällä kuinka lomaketta voisi kehittää, jotta jokaisen kysymyksen vastausmäärä olisi tasaisen korkea, kyselypalautteiden palautuva määrä kasvaisi ja kysymysten ymmärtäminen ja vastaaminen olisi kaikille kielitasosta riippumatta mahdollista. Tavoitteeseen päästäksemme analysoimme kysymysten rakennetta, asettelua ja palautekyselyn ulkoasua. Ana-

lyysin pohjalta kokosimme uuden palautekyselyn yleiskielellä sekä mukautamme sen selkokielelle. Vastausmäärän kasvattamiseksi teemme yleiskielisestä palautekyselystä sähköisen mallin, jonka tarkoituksena on toimia esimerkkinä Opetustilaus.fi-palvelulle sähköisen palautejärjestelmän hyödyistä.

## 5 OPETUSTILAUS.FI-PALVELUN PALAUTELOMAKKEEN KEHITTÄMINEN

Opetustilaus.fi-palvelu on kahden toimintavuotensa aikana kerännyt palautetta kommunikaatio-opetukseen osallistuvilta perheiltä. Palaute on kerätty postitse lähetettävällä palautekyselyllä, jota on muokattu ja päivitetty alkuperäisestä vuoden 2011 versiosta kaksi kertaa. Tämänhetkinen perheelle lähetettävä palautekysely on ollut käytössä kesästä 2012 lähtien. Analysoimme ainoastaan tällä hetkellä käytettävää palautekyselyä, jota palautui Opetustilaus.fi-palvelulle vuoden 2012 loppuun mennessä 34 kappaletta.

Tarkan analyysin mahdollistamiseksi loimme verkossa toimivaan Webropol-ohjelmaan paperista palautekyselyä vastaavan sähköisen kyselyn, johon syötimme lomakkeiden vastaukset. Webropol koosti jokaisesta kysymyksestä erilliset tilastot, joiden pohjalta pystyimme analysoimaan kysymysten asettelua ja vastausten sisältöä ja vastaajien määrää. Palautekyselyiden vastaajamääristä kävi ilmi etteivät kaikki vastaajat olleet vastanneet jokaiseen esitettyyn kysymykseen, sillä asteikko-, monivalinta- ja avokysymysten vastaajamäärä vaihteli 24–34 vastaajan välillä. Syy vastaajamäärän vaihteluun saattaa olla palautekyselyn täyttämisohteiden puuttuminen, minkä takia vastaaja ei tiedä, onko jokaiseen kysymykseen vastaaminen pakollista tai oleellista kysyjän näkökulmasta. Hyvän kyselyn yhtenä tunnut merkinä voidaankin pitää, sitä että kyselyssä on selkeät ja yksiselitteiset ohjeet, kuinka kyselyyn kuuluu vastata (Heikkilän 2010, 48). Täyttöohjeiden puuttuminen todennäköisesti myös vaikuttaa vastaajien vaihtelevaan tapaan merkitä vastauksensa joko ympyröiden, rastittamalla tai alleviivaamalla. Vastauksen merkintätavan vaihtelu läpi palautekyselyn aiheuttaa sen, että vastauksia analysoiva henkilö joutuu itse tekemään päätelmiä vastaajan merkinnöistä. Riski vastauksen väärään tulkintaan on tällöin aina olemassa.

### 5.1 Asteikkokysymysten analyysi ja kehittäminen

Asteikkokysymyksistä kaksi ensimmäistä oli moniosaisia. Kysymykset käsittelivät kommunikaatio-opetusprosessin eri osatekijöitä, joita jokaista vastaajan tuli arvioida määrättyllä arvosteluasteikolla. Ensimmäisessä kysymyksessä arvioitiin kommunikaatio-



opetusta suositellutta tahoa, kommunikaatio-opetuspäätöksen antanutta sosiaalitoimea, Opetustilaus.fi-palvelua ja kommunikaatio-opettajaa. Huomion arvoista on, etteivät kaikki vastaajat arvioineet jokaista osatekijää erikseen, sillä vastaajamäärä vaihteli 24–34 välillä. Erityisesti Opetustilaus.fi-palvelua koskevassa kohdassa vastaajamäärä oli huomattavasti alhaisempi kuin muiden osatekijöiden. Syynä voi olla, että Opetustilaus.fi-palvelun toiminta on ollut niin sujuvaa, ettei vastaaja ole tiedostanut palvelun yhteyttä kommunikaatio-opetusprosessiin. Tämän vuoksi vastaaja ei osaa arvioida Opetustilaus.fi:tä annetulla asteikolla, jolloin vastauskenttä jää tyhjäksi. Jos arvosteluasteikossa olisi neutraali vastausvaihtoehto, kuten *En osaa sanoa*, vastaajan ei tällaisissa tapauksissa tarvitsisi jättää kokonaan vastaamatta. En osaa sanoa -vastausvaihtoehtoa käyttämällä vastaajaa ei pakoteta ottamaan kantaa puolesta tai vastaan (Heikkilä 2010, 53), jolloin riskinä on, ettei kyselyn laatijaa saa tarkkaa tutkimustietoa.

Vastauksia analysoidessamme huomasimme, että arvosteluasteikon käytössä ilmeni mahdollisia väärinymmärryksiä ja siitä aiheutuvaa virheellistä vastaamista. Kiinnitimme huomiota palautekyselyyn, jossa kaikki asteikkokysymykset oli täytetty toteutuvan erinomaisesti, mutta silti opetuksen hyödyllisyyteen liittyvässä kysymyksessä vastaaja koki, ettei ollut hyötynyt lainkaan opetuksesta. Vastaaja ei myöskään ollut kirjannut yhteenkään sanallista vastausta vaativaan vastauskenttään mielipiteitään tai ajatuksiaan. Tällaisen palautelomakkeen analysointi on erittäin haastavaa, sillä vastauksista voi tehdä useita päätelmiä ja olettamuksia: vastaaja ei ole ymmärtänyt kysymysten sisältöä, vastaaja ei ole halukas kertomaan mielipidettään tai vastaaja on käyttänyt asteikon numeroarviointia virheellisesti eli ymmärtänyt asteikon korkeimman arvon negatiiviseksi vaikka se on positiivinen. Myös toisessa tapauksessa asteikkokysymysten vastauksia ja kysymysten tarkentavia avoimia vastauskenttiä arvioidessa huomasimme, että asteikosta valittu vastausvaihtoehto oli ristiriidassa kirjallisen vastauksen kanssa. Vastaaja oli arvioinut tarpeidensa ja toiveidensa huomioimisen opetuksessa toteutuneen erinomaisesti, mutta kuitenkin lisännyt avoimeen vastauskenttään, että saatu opetus olisi voinut olla monipuolisempaa ja vanhemmat paremmin huomioon ottavaa. Jos ristiriidat vastausten välillä johtuvat arvosteluasteikon virheellisestä käytöstä, ei riitä, että arvosteluasteikko on kerrottu vain lomakkeen ylälaidassa. Kuvan 3 mukaisesti arvosteluasteikon sanalliset määritelmät tulisi olla jokaisen arviotavan aihealueen vastauskentässä, josta vastaajan on helppo

tarkistaa arvojen merkitys.

Ei toteudu	Toteutuu jonkin verran	Toteutuu tyydyttävästi	Toteutuu hyvin	Toteutuu erinomaisesti
1	2	3	4	5

KUVA 3: Ehdotus selkeämmästä arvosteluasteikon asettelusta

Asteikkokysymyksistä neljään (kysymykset 3–7) on sisällytetty kaksi muuttujaa, jotka tulisi arvioida yhdellä arvosanalla. Vastausmäärään se ei ollut suoranaisesti vaikuttanut, mutta kahden erilaisen muuttujan yhteinen arviointi on haastavaa. Esimerkiksi jos vastaaja kokee, että opetus on ollut monipuolista mutta ei kovin innostavaa (kysymys 3), vastaaminen olisi vaikeaa. Vastaajan kokiessa ristiriitaa arvioitavien muuttujien toteutumisesta, saattaa hän antaa arvion vain toisen arvioitavan muuttujan pohjalta. Näin olleen kyselyä analysoivan henkilön on mahdotonta tietää, kumman muuttujan vastaaja on arvioinut (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1995, 131). Lisäksi kysymyksen avoimessa kentässä vastaajat olivat kuvailleet opetusta laajemmin kuin vain monipuoliseksi ja innostavaksi. Kysymyksen muotoilua on tarpeellista muuttaa esimerkiksi yksittäisiksi asteikkokysymyksiksi, joissa jokainen muuttuja arvioidaan erikseen. Tällöin toteutuu hyvän palautekyselyn ohje siitä, että kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan (Heikkilä 2010, 48).

Avointen vastauskenttien vastausten sisältöjä analysoidessa huomasimme, että useat vastaajat eivät suoranaisesti vastanneet esitettyyn kysymykseen, vaikka olivat kokeneet tarpeelliseksi täyttää kysymyskentän. Esimerkiksi kysymyksessä 3 pyydetään kuvailemaan saatua opetusta tarkemmin. 16 vastaajasta vain kuusi antoi palautetta opetuksesta, opetusmenetelmistä ja opetetuista aihealueista, kun peräti kymmenen vastaajaa kuvaili opettajan osaamista. Opettajan taitojen luonnehdinta on palautekyselyssä omana kysymyksenään, joten jos vastaaja on jo kysymykseen 3 kirjannut opettajaa koskevaa tietoa, hänen pitää kirjata sama asia uudestaan. Heikkilän (2010, 49) mukaan avoimiin kysymyksiin vastaaminen on hyödyllistä silloin, kun tarkkoja vastausvaihtoehtoja ei tiedetä. Avoimia kysymyksiä kuitenkin usein rajataan, jotta vastaajan ajatusten suuntaan voidaan vaikuttaa (Heikkilä 2010, 49). Kyselyn vastauksista päätellen kysymyksen sisällössä pitäisi olla tarkempi kuvaus siitä, millaisesta asiasta juuri kyseisessä kysymyksessä halutaan palautetta. Näin ollen myös vastaaja ei koe vastaavansa samaan asiaan uu-

destaan esimerkiksi opettajan taitoja kuvailevassa kysymyksessä.

Osassa kysymyksiä (kysymykset 4–6) kysymyksen lopussa on annettu sulkeissa avainsanoja, joiden tarkoitus on antaa vastaajalle esimerkkejä siitä, mitä asioita he voivat ottaa huomioon arvioinnissaan. Avainsanojen käyttäminen näyttäisi vaikuttavan avoimen vastauskentän sisältöön sekä vaikuttavan vastausaktiivisuuteen, sillä yleisesti ottaen tällaisten kysymysten vastaajamäärä oli korkea. Esimerkiksi kysymyksessä 5, jossa kysytään perheen tarpeiden ja toiveiden huomioinnista varsinaisessa opetuksessa, vain neljä kymmenestä vastaajasta on vastannut avoimessa kentässä esitettyyn kysymykseen eli mitä olisi voitu ottaa paremmin huomioon. Huomio avoimesta lisäkysymyksestä siirtyy helposti sulkeissa oleviin avainsanoihin sen sijaan, että tuotaisiin esille kehittämistä tarvitsevia asioita. Kysymysten asettelussa pitää olla varovainen, etteivät avainsanat johdattele vastaajaa liikaa ellei se kysyjän kannalta ole oleellista (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto i.a.). Kysymyksessä kuusi pyydetään palautetta opetuksen järjestämisestä. Kysymyksen yhteydessä on annettu avainsana ”aikataulumuutokset”. Kysymyksestä ei selvästi käy ilmi, mitä tarkoitetaan opetuksen järjestämisellä: tarkoitetaanko opettajan etsimiseen ja opetuksen aloitukseen liittyviä järjestelyjä vai niitä järjestelyjä, jotka ovat opettajan ja perheen välisiä, kuten opetuskerroista sopiminen. Vastausten perusteella aikataulumuutokset on vahvasti liitetty jälkimmäiseen ajatukseen.

Kun analysoimme avoimien kysymyskenttien vastauksia, kiinnitimme huomiota myös siihen, että useat vastaajat kirjasivat myös positiiviset mielipiteensä vastauskenttiin, joissa haluttiin saada tietoa siitä, olisiko jotain voitu tehdä paremmin. Esimerkiksi kysymyksessä 4, joka koskee opettajan etsimiseen liittyvää prosessia, kysytään olisiko jotain voitu tehdä toisin. Kahdeksasta vastaajasta vain yksi kertoo, mitä olisi voitu tehdä toisin, kun muut vastaajat kiittelevät asian hyvää hoitumista tai vastaavat aiheen vierestä. Vastauksista voi tulkita, että vastaajat haluavat ilmaista tyytyväisyytensä opetuksen eri vaiheisiin, mutta eivät ole löytäneet sen kertomiselle sopivaa vastauskenttää. Jotta kysymys saataisiin vastaamaan tarkoitusta eli vastauksista ilmenisi mahdollisia kehityskohteita, tulisi kysymys muuttaa monivalinnaksi. Vaihtoehdot olisivat tällöin *kyllä* tai *ei*, jolloin vastaaja voi ilmaista tyytyväisyytensä vastaamalla *ei* ja tyytymättömyytensä vastaamalla *kyllä*. Vastauksen *kyllä* yhteyteen tulisi lisätä avoin vastauskenttä tarken-

nusta varten.

Tarpeemme ja toiveemme huomioitiin varsinaisessa opetuksessa...

Olisiko joitain asioita voitu ottaa paremmin huomioon?

Ei

Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

Jos kysymys halutaan rajata vain kehittämiskohteiden selvittämiseksi, tulisi kysymys muotoilla uudestaan muotoon: ”Mitä asioita olisi voitu ottaa paremmin huomioon?”

## 5.2 Monivalintakysymysten analyysi ja kehittäminen

Monivalintakysymyksiä oli palautelomakkeessa vain kaksi. Kysymys 9 koski vastaajan mielipidettä saadun opetuksen hyödyllisyydestä. Kysymykseen vastattiin rastittamalla *ei*- tai *kyllä*-vaihtoehtoista mieleinen vastausvaihtoehto. Kysymykseen vastasivat kaikki 34 vastaajaa eli kysymys ja siihen vastaaminen koettiin mahdollisesti tärkeänä tai vaihtoehtoisesti helppona. Yleisesti ottaen vastaajat kokivat hyötynensä opetuksesta ja vain kaksi vastaajaa koki, ettei opetuksesta ollut heille hyötyä. Vastausvaihtoehtoja tarkastellessamme huomasimme, että kysymyksen vastausvaihtoehdot oli sijoitettu sellaiseen järjestykseen, että *ei* on ennen *kyllä*-vaihtoehtoa, jolloin oletusarvona on, ettei opetuksesta ole ollut hyötyä. Palautteen kerääjän pitäisi uskoa tarjoamansa palvelun olevan hyödyllinen, joten vastausvaihtoehtojen järjestystä kannattaisi muuttaa. Myös se, että suurin osa vastaajista kokee opetuksen olleen hyödyllistä, tukee vastausvaihtoehtojen järjestyksen vaihtamisesta toisin päin.

Viimeisessä kysymyksessä 11 pyydettiin vastaajalta lupaa palautteen sisällön jakamiseen sosiaalitoimelle, kommunikaatio-opettajalle ja suosituksen antaneelle taholle. Kysymys oli ohjeistettu niin, että vastaaja sai valita 0–3 vaihtoehtoa rastittamalla haluamansa vastausvaihtoehdon tai -vaihtoehdot. Vastaajien määrä oli 32, mikä tarkoittaa, että muutama vastaaja ei ole halunnut palautteen sisällön siirtyvän muiden kommunikaatio-opetukseen liittyvien tahojen kuin Opetustilaus.fi-palvelun tietoon. Olisi hyvä, että vastausohjeiden yhteydessä olisi kerrottu, minkä takia eri tahot hyötyisivät palautekyselyn vastausten näkemisestä, jotta vastaaja tietäisi mielipiteidensä jakamisen motiivit

ja hyödyn. Vastausvaihtoehdot oli lueteltu järjestyksessä sosiaalitoimi, kommunikaatio-opettaja ja suosituksen antanut taho. Selkeyden vuoksi vaihtoehdot voisi järjestää muokailemaan palveluprosessia: 1. suosituksen antanut taho, 2. sosiaalitoimi ja 3. kommunikaatio-opettaja.

### 5.3 Avointen kysymysten analysointi ja kehittäminen

Avoimessa kysymyksessä 8 pyydettiin vastaajaa kuvailemaan opettajan sosiaalisia taitoja opetustilanteessa. Käsitettä *sosiaaliset taidot* oli kysymyksen perässä avattu sulkeisiin sijoitetuilla tarkennuksilla eli avainsanoilla: ystävällisyys, kohteliaisuus ja kaikkien läsnäolijoiden huomioiminen, motivointikyky sekä kyky innostaa ja kannustaa oppijoita. 34 vastaajasta 32 oli vastannut kysymykseen koskien opettajan sosiaalisia taitoja; osa oli kirjoittanut omin sanoin, mutta suurin osa oli hyödyntänyt sulkeissa olevia sosiaalisten taitojen tarkennuksia kuvailemalla juuri näitä piirteitä. Vastaajamäärän suuruudesta ja vastausten sisällöstä voidaan päätellä, että vastaajat haluavat vastata kysymykseen ja antaa palautetta opettajalle.

Suurimmassa osassa vastauksia perhe arvioi suluissa olevia tarkennuksia. Näin ollen kysymysmuodon voisi vaihtaa asteikkokysymykseksi, jossa jokainen sosiaalista taitoa tarkentava luonteenpiirre olisi numeerisesti arvioitavissa. Kysymyksen lopussa voisi olla avoin vastauskenttä, johon perhe voi halutessaan lisätä palautetta opettajalle. Suluissa olevien tarkennusten lisäksi useat perheet mainitsivat opettajan hyvät kyvyt olla lasten seurassa ja kuinka lapset viihtyivät opettajan kanssa. Koska useimmissa tapauksissa on kyse lapsen kielellisen erityisvaikeuden vuoksi kommunikaatio-opetusta saavasta perheestä, ei ole yllättävää, että opettajan kykyä toimia lasten kanssa arvostetaan.

Vastaajista yksi oli alleviivannut kysymyksen yhteydessä esitetyistä tarkentavista sanoista ystävällisyyden, kohteliaisuuden ja motivointikyvyn. Kyseinen vastaus jättää epäselväksi, onko alleviivauksilla tarkoitettu sitä, että opettaja on ystävällinen, kohtelias ja kyvykäs motivoimaan vai kenties juuri päinvastoin. Jos oletetaan, että alleviivaukset on tarkoitettu positiivisena vastauksena, on muiden tarkennusten alleviivaamatta jättä-

minen mahdollisesti merkki siitä, että opettaja ei ole ottanut kaikkia läsnäolijoita huomioon eikä ole kyvykäs innostamaan ja kannustamaan oppijoita.

Kysymyksessä 10 kysyttiin kahta asiaa: onko opetus vaikuttanut perheen arkeen ja missä tilanteissa perhe kokee hyötyneensä opetuksesta. Vastausaktiivisuus kysymykseen oli ollut suuri, koska 34 vastaajasta 31 on vastannut kysymykseen. Valtaosassa vastauksia perhe koki kommunikoinnin lapsen kanssa helpottuneen kommunikaatio-opetuksen myötä ja lasten turhautumisten vähentyneen yhteisen kommunikointikanavan tultua käyttöön. Yhteisen kommunikaatiotavan oppiminen oli myös helpottanut perheiden arkea. Arki oli sujuvampi, koska asioista voitiin keskustella eri tavalla kuin ennen opetusta. Kahdessa vastauksessa perhe toivoi lisää opetustunteja ja yhdessä vastauksista kritisoitiin opetuspäätöksen saantiprosessin hitautta. Perhe koki, että opetuksesta olisi ollut enemmän hyötyä, jos opetus olisi päästy aloittamaan aikaisemmin.

## 6 UUDEN PALAUTEKYSELYN KOKOAMINEN

Tässä luvussa esittelemme millaisia kysymyksiä uuteen yleiskieliseen palautekyselyyn teimme ja kuinka mukautimme kyselyn selkokielelle. Kerromme myös millaista palautetta saimme yleiskielisen kyselyn testaajalta ja selkokielen asiantuntijalta selkokielelle mukauttamastamme kyselystä. Sen lisäksi havainnollistamme sähköisellä palautejärjestelmällä Webropolilla tehdyn kyselyn tulosten raportointimahdollisuuksia.

Analyysin aikana tekemiemme huomioiden ja kirjallisuuden pohjalta lähdimme kehittämään Opetustilaus.fi-palvelun perheille lähetettävää palautekyselyä. Yleisesti ottaen käytössä olleen palautekyselyn kysymykset olivat melko kattavia, mutta joidenkin kohdalla sisältö ja asettelu vaikeuttivat kysymyksen tavoitteen hahmottamista. Monessa kysymyksessä kysyttiin kahta asiaa samanaikaisesti, minkä vuoksi vastaaminen oli hankalaa. Kysymysten järjestys oli paikoittain epälooginen palveluprosessin näkökulmasta katsottuna ja koska vastausohjeet puuttuivat, avointen vastauskenttien tarkoitus ei aina toteutunut. Näitä ongelmia pyrimme uuden palautekyselyn rakenteessa välttämään.

### 6.1 Kyselyn rakenne

Palautteen analysointiosassa jaoinme kysymykset niiden kysymystyyppin mukaan asteikko- ja monivalintakysymyksiin sekä avoimiin kysymyksiin, jolloin keskityimme aina yhteen kysymystyyppiin kerrallaan. Palautekyselyä tehdessä tulee kysymyksistä muodostaa ikään kuin juonellinen tarina, joka koostuu eri asiakokonaisuuksista, jotka tulevat kattavasti käsiteltyä ja etenevät loogisesti. (Vilkkä 2007, 71). Käytössä olevassa palautekyselyssä kysymyksiä ei ole varsinaisesti jaettu eri kokonaisuuksiin, mutta sieltä erottuu kolme eri aihealuetta: opetuksen järjestäminen, opetus ja opettaja sekä opetuksen hyöty. Koska nämä kolme aihealuetta käsittävät koko kommunikaatio-opetusprosessin sen myöntämisestä opetuksen päättymiseen, haluamme säilyttää tämän jaottelun ja rakentaa uuden kyselyn niiden ympärille. Uusi kysely on työn liitteessä 10: Uusi yleiskielinen palautekysely.

Selkeän kyselyn rakentamiseksi samaa aihealuetta koskevat kysymykset kannattaa ryhmitellä kokonaisuuksiin ja nimetä selkeillä otsikoilla (Heikkilä 2010, 48). Nimesimme uuden palautekyselyn osa-alueet selkeyttämään kokonaisuuksia: Opetusprosessi ja siihen liittyvät tahot, Opettaja ja opetus sekä Opetuksen hyöty. Opetusprosessiin liittyviä numeroituja kysymyksiä tuli kolme, opettajaa ja opetusta koskevia kysymyksiä neljä ja opetuksen hyödyllisyyttä käsitteleviä kysymyksiä yksi.

#### 6.1.1 Saate- ja lopetussanat

Saatesanoilla tarkoitetaan kyselyn alussa olevaa selontekoa siitä, kuka kyselyn on laatinut ja mihin tarkoitukseen. Saatesanat ovat yleensä alle puolen sivun mittaiset. Asiakastytyväisyyttä mittaavassa selvityksessä, joka ei sisällä kovin arkaluontoisia kysymyksiä, ei tarvita erityisen tarkkaa vastaajan informointia. (Vilkkä 2007, 80–81.) Perheelle lähetettävässä aloituskirjeessä ennen opetuksen alkua mainitaan, että Opetustilaus.fi-palvelu tulee pyytämään palautteen opetusjakson päätyttyä. Tämän vuoksi itse kyselyn saatesanat voivat olla lyhyet, koska asiakas tietää jo valmiiksi, miksi palautetta pyydetään. Saatesanojen tulee olla sävyiltään myönteiset ja kohteliaat ja ne on osoitettu suoraan vastaajalle eli saatesanoissa on tärkeää puhutella kyselyn vastaajaa (Vilkkä 2007, 84–85).

Saatesanojen lisäksi kyselyn loppuun sijoitetut päätössanat ovat tärkeitä. Siellä tulee antaa täsmälliset kyselyn palautusohjeet, kun kyseessä on postitse lähetettävä kysely. Saatesanojen alussa tai lopussa tulee kiittää vastaajaa vastauksesta. (Vilkkä 2007, 87.) Kyselyn saate- ja päätössanoista puuttuvat kyselyn palautusohjeet, jotka liitimme kyselyn loppuun.

Lukuun ottamatta kyselystä puuttuvia palautusohjeita, Opetustilaus.fi-palvelun saate- ja lopetussanat vastaavat hyvin yleisiä saatesanojen suosituksia, minkä vuoksi emme kokeneet tarpeelliseksi lähteä muuttamaan niitä muuten kuin lauserakenteellisesti (Liite 10). Emme myöskään näe saatesanojen sisällön muuttamista meidän tehtävänämme, vaan yritys itse tietää parhaiten, mitä he haluavat saatesanoilla viestiä.



### 6.1.2 Kyselyn täyttöohjeet

Opetustilaus.fi-palvelun kyselyssä ei ole annettu erillisiä ohjeita kysymyksiin vastaamiseen. Ainut vihje siitä, mitä vastaajan tulee tehdä, annettiin saatesanojen jälkeen olevassa arvosteluasteikossa. Asteikkoon on merkitty numeroille 1–5 sanalliset merkitykset, joilla osaan kysymyksistä on tarkoitus vastata. Vaikka asteikko on annettu, sen käytöstä ei ole enempää ohjeita. Palautekyselyä täyttäessään vastaajan ei koskaan pitäisi joutua tilanteeseen, jossa hän ei tiedä kuinka lomakkeen kysymyksiin pitää vastata (Vilka 2007, 66). Sen vuoksi kysymysten täyttöohjeet tulisi olla selkeästi merkittynä joko kyselyn alussa tai yksittäisten kysymysten yhteydessä (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto i.a.).

Opetustilaus.fi-palvelun käyttämä arvosteluasteikko (toteutuu erinomaisesti, toteutuu hyvin, toteutuu tyydyttävästi, toteutuu jonkin verran, ei toteudu) on käyttäjälle vaikea, koska se ei tarjoa mahdollisuutta vastata neutraalisti ja saattaa aiheuttaa sen, että kohta jää vastaamatta tai vastaaja vastaa näennäisesti vain jonkin vaihtoehdon. Arvosteluasteikkoon tulisikin siis aina sisällyttää myös neutraali vastausvaihtoehto, esimerkiksi ”en osaa sanoa” (Salmela 1997, 92).

Koska päätimme säilyttää asteikkokysymystyyppin uudessa palautekyselyssä, muutimme sen Likertin asteikoksi. Likertin asteikon perusideana on järjestysasteikko, jonka keski kohdasta alkaen toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa ja toiseen samanmielisyys vähenee, jolloin keskelle jää neutraali vastausvaihtoehto (Vilka 2007, 46). Vaihdoimme arvot vastaamaan enemmän mielipidettä kuin toteutumista: täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin samaa mieltä, täysin samaa mieltä. Käytössä olleessa kyselyssä arvot olivat numeroitu 1–5 ja kysymykseen vastattiin aina rengastamalla omaa mielipidettä vastaava numero. Rengastaminen voi kuitenkin aiheuttaa sekaannuksia vastaamiseen ja usein rastittaminen onkin osoittautunut vastaajille helpommaksi (Hirsjärvi ym. 2004, 188).

Likertin asteikossa on kuitenkin omat vaaransa: vastaaja käyttää heti kyselyn alussa arviointiskaalan ääripäitä, mutta huomaa myöhemmin kysymyksiä, joihin hänellä on vielä voimakkaampi mielipide. Tällöin arviointiskaala ikään kuin loppuu kesken ja vastaaja

joutuu valitsemaan saman vastausvaihtoehdon kuin mitä vähemmän voimakkaaseen mielipiteeseensä. Tämä vääristää tutkimustulosta. (Foddy 2003, 168.)

Käytössä olleessa kyselyssä kysyttiin vastaajan nimeä ennen varsinaisten kysymysten alkamista. Koska kysymys esitettiin vain muodossa *nimi*, ei vastaajalle ollut selvää, kenen nimi siihen tulisi täyttää: kommunikaatio-opetus päätöksen saaneen nimi vai kyselyn vastaajan nimi. Uudessa kyselyssä vaihdoimme kysymyksen muotoon *palauteen täyttäjän nimi*. Käytössä olleessa palautekyselyssä ei kysytty opetusmuotoa, johon perhe oli osallistunut eikä sitä, keitä henkilöitä perheestä oli opetukseen osallistunut. Nämä kysymykset lisäsimme ennen varsinaisten kysymysten alkua.

### 6.1.3 Opetusprosessi ja siihen liittyvät tahot

Opetusprosessia ja siihen liittyviä tahoja käsitteleviä kysymyksiä oli käytössä olleessa lomakkeessa kolme (Liite 9: Käytössä ollut palautekysely), emmekä lähteneet muuttamaan niiden määrää. Kysymykset pysyivät samana, mutta muutimme niiden asettelua, koska Vilkan (2007, 71) mukaan kysymyksessä ei koskaan tulisi kysyä kahta asiaa ja tulisi muutenkin välttää käyttämästä ja-, sekä-, sekä-että- ja tai-sanoja. Kuvasta 4 näkyy, kuinka erotimme opetuspäätöksen hakemisen ja saamisen sekä opettajan löytämisen ja opetuksen aloittamisen arvioitaviksi erikseen.

2. Palveluprosessin eri vaiheet etenivät vaivattomasti.	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
a. Suosituksen saaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Opetuspäätöksen hakeminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Opetuspäätöksen saaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Opettajan löytäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Opetuksen aloittaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Varsinainen opetus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KUVA 4: Uuden palautekyselyn kysymys 2

Kysymyksen 3 (Liite 9) avoimen kysymyskentän muutimme monivalintakysymykseksi, johon vastataan rastittamalla *kyllä* tai *ei* (Kuva 5: Uuden kyselyn kysymyksen 3 moni-

valintakysymys). Tällöin vastaaja vastaa varsinaiseen kysymykseen eikä sen ohi. Kyllä-vastaukseen on sisällytetty mahdollisuus vastaajan omin sanoin kertoa, mitä olisi voitu ottaa paremmin huomioon. Kun vastausvaihtoehdot poissulkevat toisensa, ei vastaajalle tule tunnetta, että hänen pitäisi vastata kahteen kohtaan (Vilkkä 2007, 71).

Olisiko jotain voitu ottaa paremmin huomioon?

☐ Ei.

☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

KUVA 5: Uuden kyselyn kysymyksen 3 monivalintakysymys

#### 6.1.4 Opetus ja opettaja

Opetusta ja opettajaa käsittelevissä kysymyksissä tapahtui laajempia muutoksia kuin muiden osa-alueiden kysymyksissä. Kysymysten määrä väheni viidestä neljään, koska muutimme joitakin kysymyksiä asteikkokysymyksiksi, jolloin niiden sisältöjä pystyi yhdistämään. Teoksessaan *Constructing Questions for Interviews and Questionnaires* (2003, 157) William Foddy määrittelee onnistuneen kysymyksen kolme perusvaatimusta: kysymys on rajattu selkeästi, vastaaja ymmärtää, miksi asiaa kysytään ja että kaikkien vastaajien pitäisi antaa samankaltaisia vastauksia. Strukturoidussa asteikkokysymyksessä nämä vaatimukset täyttyvät. Kuvassa 6 on kahdesta muuttujasta muodostettu kaksi erillistä väittämää, jotka vastaajan tulee arvioida erikseen. Käytössä olleessa palautekyselyssä (Liite 9) nämä kaksi muuttujaa oli sisällytetty yhteen väittämään. Tämän vuoksi kysymykseen oli vaikea vastata ja kyselyä analysoiva henkilö ei tiedä varmaksi, kumpaa muuttujaa vastaaja on arvioinut.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
<b>3. Opettajan etsimisessä Opetustilaus.fi huomioi hyvin</b>					
a. tarpeemme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. toiveemme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KUVA 6: Uuden palautekyselyn kysymys 3

Käytössä olleen kyselyn kysymyksen 6 (Liite 9) muutimme käsittelemään opetuksen käytännön järjestelyjä, johon sisällytimme opetukseen osallistuvien henkilöiden huomioon-  
oinnin ja aikataulumuutokset. Kuvasta 7 näkee, että kysymys säilyi asteikkokysymyk-  
senä, mutta erotimme siinä arvioitavat kaksi ominaisuutta arvioitavaksi erikseen.

#### OPETUS JA OPETTAJA

##### 4. Opetuksen käytännön järjestelyissä opettaja huomioi hyvin

- a. kaikki opetukseen osallistuvat henkilöt  
b. aikataulumuutokset.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Olisiko jotain voitu ottaa paremmin huomioon?

☐ Ei.

☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

KUVA 7: Uuden palautekyselyn kysymys 4

Käytössä olleen kysymyksen 7 (Liite 9) kahdesta arvioitavasta ominaisuudesta siirsimme tarpeiden huomioon-  
oinnin kysymykseen 5, jossa käsitellään opetuksen suunnittelua. Halusimme säilyttää suoran kysymyksen siitä, saiko perhe osallistua opetuksen suunnit-  
teluun. Sen lisäksi halusimme tarkentaa kuinka opettaja on opetuksen suunnittelussa ot-  
tanut perheen huomioon (Kuva 8: Uuden palautekyselyn kysymys 5).

##### 5. Saimme osallistua opetuksen suunnitteluun.

###### Opettaja huomioi hyvin

- a. tarpeemme  
b. toiveemme  
c. tavoitteemme.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Olisiko jotain voitu ottaa paremmin huomioon?

☐ Ei.

☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

KUVA 8: Uuden palautekyselyn kysymys 5

Opetuksen sisältöä käsitellessä halusimme tehdä kysymyksestä monipuolisemman verrattuna käytössä olleeseen kysymykseen. Kyselyn avoimen vastauskentän vastauksissa toistui erityisesti kaksi adjektiivia: toiminnallinen ja osallistujat huomioiva. Nämä kaksi lisäsimme kysymykseen, kuvan 9 osoittamalla tavalla.

6. Opetus oli tarpeeksi	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
a. innostavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. monipuolista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. toiminnallista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. osallistujat huomioivaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KUVA 9: Uuden palautekyselyn kysymys 6

Aiemmin opettajan sosiaalisia taitoja käsittelevä kysymys oli muodoltaan avoin ja heikosti ohjeistettu (Liite 9). Muutimme sen asteikkokysymykseksi, jolloin jokainen aiemmin sulkeissa annettu mahdollinen arvioitava ominaisuus muuttui arvioitavaksi ominaisuudeksi (Kuva 10: Uuden palautekyselyn kysymys 7). Lisäsimme arvioitaviin ominaisuuksiin opettajan joustavuuden ja asiantuntijuuden, koska ne ilmenivät monissa perheiden antamissa palautteissa. Kohdan ”läsnäolijoiden huomioiminen” siirsimme kysymykseen 4, jossa käsiteltiin opetuksen käytännön järjestelyjä.

7. Opettaja oli	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
a. ystävällinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. kohtelias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. innostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. kannustava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. joustava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. asiantunteva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KUVA 10: Uuden palautekyselyn kysymys 7

### 6.1.5 Opetuksen hyöty

Opetuksen hyötyä käsittelevät kaksi kysymystä (Liite 9) yhdistimme yhdeksi, koska emme nähneet kahdelle erilliselle kysymykselle tarvetta. Nyt kysymyksestä selviää, onko opetuksesta ollut perheelle hyötyä ja vastaaja voi kertoa omin sanoin millaisissa arjen tilanteissa opetuksesta on hyödytty. Jos perhe kokee, ettei ole hyötynyt opetuksesta, niin sillekin on oma avoin vastauskenttänsä. Uuden palautekyselyn kysymys 8 on kokonaisuudessaan kuvassa 11.

#### 8. Onko opetuksesta ollut teille hyötyä?

☐ Kyllä. Millaisissa arjen tilanteissa?

---



---



---



---

☐ Ei, miksi?

---

KUVA 11: Uuden palautekyselyn kysymys 8

## 6.2 Selkokieli

Selkokeskus (2012) määrittelee selkokielen suomen kielen muodoksi,

*joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Se on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea ja/tai ymmärtää yleiskieltä.*

Näin ollen selkokieli ei ole oma kielensä, vaan yksi suomen kielen muodoista, kuten yleiskielikin (Virtanen 2012, 68).

Yhdenvertaisuuslaissa (2004) todetaan, että ketään ei saa asettaa eri asemaan muun muassa iän, kansallisen alkuperän, kansallisuuden, kielen, terveydentilan ja vammaisuuden perusteella (Yhdenvertaisuuslaki 2004). Selkokielen tarvetta on perusteltu saavutettavuudella, koska saavutettavuus ei koske ainoastaan esteetöntä liikkumista vaan esimerkiksi selkeää viestintää. Palveluiden saavutettavuus mahdollistaa yksilön osallistumisen, riippumatta siitä millaisia ominaisuuksia henkilöllä itsellään on. (Virtanen 2012, 20.)

Opetusministeriön (2004) laatimissa Saavutettavuuden osa-alueissa saavutettavuus on jaettu kahdeksaan osa-alueeseen: fyysinen, tiedollinen, taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus, asenteiden, tiedottamisen ja päätöksenteon saavutettavuus sekä saavutettavuus eri aistien avulla. Selkokielen käyttäjien kannalta tärkeimmät ovat tiedollinen saavutettavuus ja tiedotuksen saavutettavuus. Tiedollisella saavutettavuudella tarkoitetaan esimerkiksi selkokielistä opastusta tai selkokielistä kirjaa. Tiedottamisen saavutettavuudella tarkoitetaan sen sijaan muun muassa esitteiden, opasteiden ja tiedotteiden visuaalista ja kielellistä selkeyttä. (Virtanen 2012, 21.)

### 6.2.1 Selkokielen käyttäjäryhmät

Kuvassa 15 on mainittu selkokielestä hyötyviä väestöryhmiä, joiden lisäksi selkokieltä voivat käyttää myös kielivähemmistöihin kuuluvat henkilöt, mielenterveyskuntoutujat, syrjäytyneet, ulkosuomalaiset ja koululaiset. Olennaista on huomioida, että henkilöistä, jotka kuuluvat selkokielestä hyötyviin ryhmiin, todellisuudessa vain osa kokee hyötyvänsä selkokielestä. (Virtanen 2012, 39–40.)



KUVA 15. Selkokielen käyttäjäryhmät (Virtanen 2012, 39–40)

Tutkimusaineistoa analysoidessamme vastauksissa ilmeni puutteita kysymyksen ymmärtämiseen ja vastaamiseen liittyen. Puutteet saattavat viitata vastaajan mahdolliseen maahanmuuttotaustaan, kielivähemmistöön kuulumiseen tai kielellisiin vaikeuksiin.

Maahanmuuttajista osa hyötyy selkokielestä etenkin Suomeen muuton jälkeen suomen kielen opintojen alkuvaiheessa. Osalla suomen kielen taito saattaa jäädä pysyvästi puutteelliseksi, jolloin selkokielen merkitys tiedonsaannissa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa korostuu. (Virtanen 2012, 52.)



### 6.2.2 Selkokielen kirjoittaminen

Koska selkokieli on yksi suomen kielen muodoista, pätevät siihen pääosin samat säännöt kuin esimerkiksi yleiskielisen tekstin kirjoittamiseen. Yleisiä kirjoitusohjeita ja kielenhuollon suosituksia tulee noudattaa, kun kirjoitetaan selkokielistä tekstiä. (Virtanen 2012, 68.) Teoksessaan *Selkokielen käsikirja* (2012) filosofian maisteri ja Selkosanomien päätoimittaja Hannu Virtanen määrittelee kielenhuollon sellaisiksi toimiksi, joilla kieliyhteisössä tarkastellaan ja kommentoidaan kielen toimivuutta ja onnistuneisuutta.

Virtasen (2012, 75) mukaan selkokielen kirjoittamisen alussa täytyy kirjoittajan päättää, muokkaako hän valmista tekstiä selkokielen muotoon eli tekee kielensisäisen käännöksen vai kirjoittaako tekstin kokonaan uudelleen selkokielellä. Kielensisäistä käännöstä tehtäessä kirjoittaja korvaa lähtötekstin vaikeat sanat ja termit tutummilla sanoilla. Virkkeitä lyhentämällä ja kirjoittamalla lauseita uudelleen kirjoittaja muuttaa kielen rakenteita helpommin ymmärrettäviksi:

Kielensisäinen käännös (Virtanen 2012, 76).

*Kotihoitokeskuksen hoitohenkilökunta tukee kotiaskareissa sekä antaa hoiva-, perushoito- ja sairaanhoitopalveluja sekä tukee terveyden ylläpitämisessä muuttuvissakin olosuhteissa.*

***Sama teksti selkokielellä:***

*Kotihoitokeskuksen hoitajat auttavat asiakasta kotiaskareissa.*

*He huolehtivat myös asiakkaan perushoidosta ja sairaanhoidosta sekä muusta hoivasta.*

*Lisäksi he auttavat häntä pitämään huolta terveydestään silloinkin, kun elämäntilanne muuttuu.*

Kirjoittamalla tekstin kokonaan uudelleen, voi kirjoittaja työstää lähes kokonaan uuden tekstin uusista lähtökohdista ja halutessaan hän voi muuttaa tekstilajia. Usein jo pelkkä tekstin muokkaaminen tuottaa hyvän tuloksen. (Virtanen 2012, 75.)

*Käytännössä selkotekstin kirjoittaminen on usein sitä, että kirjoittaja kerää eri lähteistä tietoja aiheesta, sisäistää asian ja kertoo sen omin sanoin lukijalleen. (Virtanen 2012, 75.)*

Kirjoittajan täytyy myös pohtia näkökulmaa ja tekstin tyyliä. Näkökulma kannattaa usein muuttaa vahvasti vastaamaan lukijan näkökulmaa, kun kirjoitetaan selkokieleistä tekstiä. Se onnistuu esimerkiksi niin, että käytetään sinä-muotoa. (Virtanen 2012, 75–76.)

Tekstin näkökulma vaihtuu (Virtanen 2012, 77).

”Jos henkilö kokee tulleen uhatuksi tai häirityksi, uhkaajalle voidaan hakea lähestymiskieltoa.”

**Sama teksti selkokielellä:**

Jos joku häiritsee  
elämääsi toistuvasti  
tai uhkailee sinua,  
voit hakea hänelle  
lähestymiskieltoa.

Toisinaan asia olisi helpoiten ilmaistavissa lapsille tyypillisen kielen kautta, mutta on tärkeää, että teksti on aikuisten kieltä, jos se kirjoitetaan aikuisille (Virtanen 2012, 77).

Selkokielen tavoite on olla ytimekästä ja lukijalle taloudellista. Kirjoittajan tulee käyttää valtaosin jokapäiväisiä, tuttuja sanoja ja selittää käsitteelliset, vaikeat sanat ja ilmaisut tekstissä auki. Tekstiä tulee pohtia lukijan näkökulmasta: mitkä yksityiskohdat ovat lukijalle tärkeitä, mitkä voi jättää pois ilman, että tekstiin syntyy aukkoja? Lukijalle suurin ongelma on virkkeiden pituus ja niihin sisältyvän tiedon määrä. Selkotekstiin valitaan usein vain aiheen pääkohdat, minkä vuoksi lauseet ja virkkeet ovat tekstissä usein lyhyitä ja ne puretaan osiin, kuten esimerkeissä 5 ja 6 on tehty. (Virtanen 2012, 78–79, 100.)

### 6.2.3 Opetustilaus.fi-palvelun palautekyselyn mukauttaminen selkokielelle

Halusimme, että selkokielineen palautekysely vastaisi kehittämäämme yleiskielistä versiota, jotta yleiskielisten ja selkokielisten kyselyiden vastauksia ei tarvitse tilastoida omiksi tilastoikseen. Kyselyn mukauttamisessa selkokielelle hyödynsimme Selkokielen käsikirjaa (2012) ja Teksti, joka rakastaa lukijaansa –teosta (2000), joissa on tiivistetysti kerrottuna selkokielen kirjoitusohjeista. Selkokielineen kysely on työn liitteessä

Puhuttelimme tekstissä kyselyn vastaajaa käyttämällä persoonaan viittaavia sanoja, kuten *sinä* ja *sinun mielestäsi*. Sainion (2000, 25) mukaan tulisi tarkkaan harkita, sinutteleeko vai teititteleeko vastaajaa. Päädyimme käyttämään *sinä*-muotoa, jotta kyselyn ymmärtäminen olisi vastaajan kannalta mahdollisimman helppoa.


Rakensimme lauseista lyhyitä ja esitimme aina yhden ajatuksen yhdessä lauseessa. Noudatimme selkokielen asetteluohjeita, joissa yhdelle riville ei ole sisällytetty liikaa informaatiota. Saatesanat jaoinme kappaleisiin, jotka käsittelevät kukin yhtä kokonaisuutta, jotta kokonaisuudet erottuisivat selkeästi toisistaan.


Hyvä Opetustilaus.fi-palvelun asiakas,  
Pyydämme sinulta palautetta saamastasi opetuksesta.  
Palautteesi avulla me voimme kehittää  
opetuspalvelumme sujuvuutta ja laatua.


Puheterapeutti, sosiaalityöntekijä ja opettaja  
haluaisivat tietää miltä opetus  
on sinusta tuntunut.  
Jos annat luvan,  
lähetämme palautteesi myös heille.


Palautteesi on meille tärkeä.  
Siksi me toivomme,  
että vastaat kysymyksiin.


Yleiskielisen kyselyn asteikkokysymysten arvot muutimme symboleiksi, koska Sainion (2000, 29) mukaan symboleiden käyttö voi vahvistaa niiden henkilöiden tekstin ymmärtämistä, joilla on vaikeuksia ymmärtää tekstiä. Selkokielisessä palautekyselyssämme symboleina toimivat hymynaamat (Kuva 16), jotka jo itsessään kertovat niiden merkityksestä. Niiden merkitystä olemme vielä vahvistaneet väreillä: vihreä viestii positiivisuudesta, punainen negatiivisuudesta.

 = Olen täysin samaa mieltä.

 = Olen samaa mieltä.

 = En osaa sanoa.

 = Olen eri mieltä.

 = Olen täysin eri mieltä.

KUVA 16: Selkokiehisen kyselyn vastaussymbolit

### 6.3 Kyselyiden testaus

Kyselyn testaaminen ennen sen käyttöön ottoa on tärkeää. Testaamisen avulla arvioidaan muun muassa puuttuuko kyselystä oleellisia kysymyksiä tai ovatko jotkin kysymykset tarpeettomia. Lisäksi testauksessa arvioidaan vastausohjeiden selkeyttä ja toimivuutta, kysymysten täsmällisyyttä, selkeyttä ja yksiselitteisyyttä sekä kyselyn pituutta ja vastaamiseen käytettyä aikaa. (Vilka 2007, 78.) Testasimme tekemämme yleiskielisen sekä selkokiehisen palautekyselyn. Seuraavaksi kerromme, millaisia havaintoja testauksessa ilmeni ja miten muutimme palautekyselyitä testauksessa esiin nousseiden havaintojen pohjalta.

Uusi yleiskielinen palautekysely testattiin henkilöllä, joka on perheensä kanssa osallistunut Opetustilaus.fi-palvelun järjestämään kommunikaatio-opetukseen. Testaajan arvioinnin tueksi annoimme hänelle kuusi kysymystä, joissa kysyimme täyttöohjeiden selkeydestä, kysymysten ymmärrettävyydestä, olennaisten kysymysten puuttumisesta tai ylimääräisistä kysymyksistä sekä ulkoasun selkeydestä ja kyselyn houkuttelevuudesta. Näiden lisäksi pyysimme testaajaa vapaasti kertomaan, jos kyselystä ilmeni jotain muuta, mitä kyselyn lopullista versiota tehdessämme meidän tulisi ottaa huomioon.

Ensimmäinen asia, johon testaaja kiinnitti huomiota, oli kyselyn pituus. Hänen mukaan kommunikaatio-opetusta saaneet perheet joutuvat opetuksen hakuvaiheessa täyttämään monia lomakkeita Kelaan ja kuntien sosiaalitoimeen. Tästä syystä opetuksen päätyttyä pitkän palautekyselyn täyttäminen voi tuntua uuvuttavalta, eivätkä perheet jaksa vastata. Testaaja toivoisi kyselyiden olevan perhelähtöisiä ja ottavan huomioon perheen voimavarat.

Testaajan kokemuksen mukaan opettajan vaihtuminen kesken opetuksen voi olla tarpeellista. Tästä syystä testaajan mielestä kyselyyn voisi lisätä kysymyksen koskien opettajan vaihtumista, kuten olisiko sille ollut tarvetta. Tämänkaltaisen kysymyksen lisäsimme kyselyn lopulliseen versioon, koska olimme itsekin pohtineet sen tarvetta.

Kyselyn täyttöohjeet ja kysymykset testaaja koki selkeiksi ja ymmärrettäviksi. Käsitteen *kommunikaatio-opetus* testaaja koki itselleen vieraaksi ja toivoi mieluummin käytettävän ilmaisua *viittomakielen kotiopetus*. Kysely on kuitenkin tarkoitettu käytettäväksi myös muiden viittomakielen opetuksen palautekyselynä. Tällöin kommunikaatio-opetus on ainoa mahdollinen käsite, vaikka se voi vastaajalle itselleen tuntua vieraalta.

Myös kyselyn ulkoasu oli testaajan mielestä selkeä, vaikeivät kyselyt hänen mielestään koskaan erityisesti houkuttele vastaamaan. Erityisesti kyselyn pituus painottui testaajan vastauksissa: kyselyyn vastaaminen vie aikaa ja on rasite arjen keskellä. Suoraa vastausta mahdollisten turhien kysymysten esiintyvyyteen ei testaaja antanut, minkä vuoksi emme poistaneet yhtäkään kysymystä. Kyselyn pituuteen vaikutti erityisesti kysymysten väljä asettelu, jota tiivistimme kyselyn lopullisessa versiossa.

Selkokielen kyselyn lähetimme Selkokeskukseen luettavaksi. Toiveena oli saada palautetta kyselyn kielestä eli siitä, kuinka hyvin olimme onnistuneet mukauttamaan kyselyn selkokielelle. Kyselyämme ei ole testattu selkokielen käyttäjällä vaan saamamme palaute perustuu Selkokeskuksen asiantuntijan mielipiteeseen. Saimme kyselystä kattavasti palautetta, jonka pohjalta korjasimme kysymysten asettelua väljemmäksi, suurennsimme vastausruutujen kokoa ja poistimme liiat sinä-muodot. Konkreettisten muutosehdotusten lisäksi saimme kielenhuollollista palautetta, jota pystyimme osittain hyödyn-

tämään myös yleiskielisen palautekyselyn parantamisessa. Kun tarvittavat korjaukset oli palautteen myötä tehty, Selkokeskus myönsi selkologon liitettäväksi selkokieliseen kyselyymme.

#### 6.4 Sähköinen palautejärjestelmä ja Webropol

Internetkyselyitä voidaan toteuttaa monenlaisilla tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmilla (Heikkilä 2010, 70). Nykypäivänä monet yritykset tarjoavat helppokäyttöisiä ja monipuolisia työvälineitä, joiden avulla asiakas voi itse luoda verkkolomakkeita kyselyitä varten. Internetin käyttäminen tutkimuksen toteuttamiseen onkin hyvä keino saada nopeasti asiakasta ja hänen toiveitaan ja kokemuksiaan koskevaa tietoa. (Merisavo, Vesanen, Raulas & Virtanen 2006, 169.)

Internetkyselyn vahvuuksia ovat nopeus, edullisuus, kansainvälisyys ja multimediallinen hyödyntämismahdollisuudet. Sähköinen palautekysely voi myös parantaa kerätyn tiedon laatua, sillä sähköisen kyselyn laadinnassa voi käyttää pakotäyttökysymyksiä, haarautuvia kysymysreitityksiä ja tarkastuksia. (Merisavo ym. 2006, 168-169.)

Osa tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmista ovat ilmaisia ja osa maksullisia. Maksullisia suomalaisia tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmia ovat esimerkiksi Digium Enterprise ja Webropol, joiden toimintaperiaatteet ovat samoja. Ohjelmien käyttöönotto on helppoa ja nopeaa, sillä se vaatii käyttäjältä vain verkkoyhteyden ja internetse-laimen. Ohjelmia ei tarvitse asentaa koneelle, vaan se toimii yrityksen palvelinympäristössä. Kyselyn luomisen jälkeen kysely voidaan julkaista ja lähettää sen linkki vastaajille sähköpostitse. Tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmien ohjelmien avulla tutkimus voidaan toteuttaa kyselyn suunnittelusta tulosten tarkasteluun saakka. Nopean tiedon saannin lisäksi internetkyselyn vastaukset tallentuvat suoraan tietokantaan, josta aineistoa voi tilasto-ohjelman avulla käsitellä heti aineiston keruun päätyttyä. Tilasto-ohjelmia käyttämällä käyttäjä voi tehdä automaattisia yhteenvetoja kyselyaineiston tuloksista ja luoda aineistosta erilaisia kuviota ja

kaavioita. Erilaisten toimintojen avulla tulosten analysoija pystyy tekemään tarkkoja analyyskejä aineistosta. (Heikkilä 2010, 70.)

Heikkilän (2010, 69) mukaan internetkysely soveltuu parhaiten käytettäväksi tilanteissa, joissa edustavan otoksen saaminen on mahdollista. Jotta otos olisi edustava, kaikille perusjoukkoon kuuluville jäsenille pitää olla tieto kyselystä ja sen linkistä missä siihen voi vastata. Linkin voi toimittaa vastaajalle usealla eri tavalla, mutta yleisin tapa on sähköposti. (Heikkilä, 2010, 69.) Opetustilaus.fi-palvelu tietää tarkkaan kyselynsä vastaanottajat, jolloin kattavan ja edustavan otoksen saaminen internetkyselyn kautta on todennäköistä. Myös se, että Opetustilaus.fi:llä on perheiden yhteystiedot, kyselyn linkin lähettäminen on nopeaa.

Webropol-kyselyssä pystytään määrittelemään, ketkä kyselyyn voivat vastata ja kauanko kyselyyn on mahdollista vastata. Kyselyn lähettämisen jälkeen kyselyn kysymyksiä ei voi enää muuttaa niin, etteivät jo saadut vastaukset häviä. Vastauksen tarkastelun kannalta kyselyn ei tarvitse olla suljettu, koska vastaukset on nähtävissä jo ennen kyselyn sulkemista. Näin ollen kysely voi olla jatkuvasti aktiivisena ja tiettyjen aikavälien vastauksia voi tarkastella suodatus-toiminnon avulla.

Seuraavaksi havainnollistamme sähköisen palautejärjestelmän hyötyjä kuvin. Kun teimme uutta kyselyä vastaavan yleiskielisen internet-kyselyn Webropoliin, vastasimme kyselyyn fiktiivisinä henkilöinä luoden valevastauksia, jotta saamme koostettua havainnollistamisessa apuna käytettävät raportit ja tilastot. Tässä osiossa esiintyvät henkilöt ja heidän vastauksensa eivät siis ole oikeita Opetustilaus.fi-palvelun asiakkaita. Tässä osassa käsittelemme vain Webropolin perusraporttia, jonka se koostaa kyselyvastauksista. Perusraportin lisäksi ohjelmassa on paljon erilaisia työkaluja vastausten analysoimiseksi, joihin käyttäjä voi halutessaan perehtyä.

Kyselyn vastauksia voi Webropolissa tarkastella vastaajakohtaisesti tai kaikkien vastaajien vastauksia samanaikaisesti. Webropol tekee raportin jokaisen yksittäisen henkilön vastauksista ja kokonaisraportin kaikista vastaajista. Kokonaisrapor-

tin alussa on lueteltuna kyselyyn vastanneet henkilöt (Kuva 12: Kyselyn vastaajat), joista valitsemalla pääsee erikseen tarkastelemaan kunkin vastaajan vastauksia.

## 1. Kyselyn täyttäjän nimi

Vastaajien määrä: 10

▶ Näytä kaikki

- Pertti Hynynen ▶
- Johanna Mäkimaa ▶
- Marja Hartikainen ▶
- Anniina Blomberg ▶
- Joonas Juurakko ▶

KUVA 12: Kyselyn vastaajat

Perusraportissa vastaajien vastaukset listataan kysymystyypistä riippuen joko taulukoihin tai diagrammeihin. Lisäasetuksista raportin kuvaajia voi muuttaa tarpeen mukaan esimerkiksi piirakka- tai pylväskuvaajiksi, jolloin vastaajamääriä voi tarkastella prosentteina. Avointen kysymysten vastaukset näkyvät raportissa niin kuin vastaaja on ne kirjoittanut (Kuva 14: Perusraportin pylväsdiagrammi ja avoimet vastaukset). Tekemämme kyselyn asteikkokysymykset näkyvät raportissa taulukkoina (Kuva 13: Perusraportin taulukko). Kysymyksen ja sen arvioitavien osa-alueiden lisäksi taulukosta on nähtävissä kokonaisvastaajamäärä, vastausten jakautuminen Likertin asteikossa sekä jokaisen osa-alueen vastausten keskiarvo.

### 4. 1. Saimme riittävästi kommunikaatio-opetukseen liittyvää tietoa

Vastaajien määrä: 10

Dashboard  
Analysoi

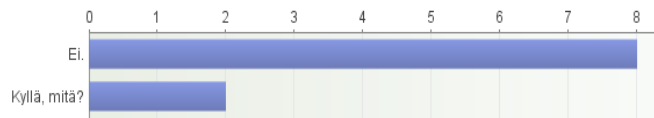
	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
a. kommunikaatio-opetusta suositelleelta taholta.	7	2	0	1	0	10	1,5
b. kommunikaatio-opetuspäätöksen antaneelta sosiaali-toimelta.	2	5	0	3	0	10	2,4
c. Opetustilauk. fi -palvelusta.	4	5	0	1	0	10	1,8
d. kommunikaatio-opettajalta.	7	1	0	2	0	10	1,7
<b>Yhteensä</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>1,85</b>

KUVA 13: Perusraportin taulukko



### 10. Olisiko jotain voitu ottaa paremmin huomioon?

Vastaajien määrä: 10



Avoimet vastaukset

Kyllä, mitä?

- Tarpeista ja toiveista kyllä keskusteltiin, mutta jossain on täytynyt tapahtua jotain, koska opettaja oli täysin sopimaton! 🗨️
- Ollisimme halunneet perheoptusta 🗨️

KUVA 14: Perusraportin pylväsdiagrammi ja avoimet vastaukset

Raportti voidaan tallentaa eri tiedostomuotoihin, joista yleisimpinä PDF, Word ja Excel. Raporteista palautteen tarkastelijan on helppo havaita korjaava palaute ja olla sen pohjalta yhteydessä perheeseen. Lisäksi raporteista voi tarkastella palvelun kokonaislaadun toteutumista asiakkaiden näkökulmasta.

Sähköisen palautejärjestelmän käytössä on myös ongelmansa: tutkimuksen otos voi muodostua sen mukaan, kenen tekniset taidot riittävät vastaamiseen, vastaajien aktivointi voi olla haastavaa tai kyselyssä tai sen täyttämisessä voi ilmetä teknisiä ongelmia. Vastaajat voivat myös pelätä, että heitä koskevat tiedot voivat internetin kautta päätyä väärin käsiin. Nykyään internet on kuitenkin monen kuluttajan käytössä, jolloin sen teknillinen osaaminen on yleistä. (Merisavo ym. 2006, 168-169.) Haitoista huolimatta sähköinen palautejärjestelmä on mielestämme yksi potentiaalinen ratkaisu Opetustilaus.fi-palvelun havaitsemiin ongelmiin asiakaspalautteen keräämisessä. Internetkyselyn avulla palautuneiden palautekyselyiden määrää saadaan mahdollisesti nostettua ja kyselyiden tilastointiin ei kulu aikaa.

## 7 POHDINTA

Opinnäyteyömme lähtökohtana oli kehittämistyö Evantia Oy:lle. Työn tavoitteena oli kehittää palautekyselyä, jonka Opetustilaus.fi-palvelu lähettää perheille opetusjakson päättyessä. Työ keskittyi erityisesti kahteen kysymykseen: kuinka vastattujen palautekyselyiden määrää voitaisiin kasvattaa ja kuinka yksittäisten kysymysten vastausaktiivisuus nousisi. Opetustilaus.fi-palvelulta saamamme aineisto käsitti 34 palautekyselyä, jotka tilastoimme analyysi- ja tilasto-ohjelma Webropolilla. Tilastoja ja kirjallisuutta reflektoiden analysoimme kyselyiden vastaukset, kyselyn ja kysymysten rakenteen sekä kyselyn ulkonäön.

Ennen varsinaista analyysia tutustuimme jokaiseen kyselyyn ja niiden vastauksiin silmäilemällä niitä. Tarkastellessamme kyselyitä tällä tavoin havaitsimme jo monia potentiaalisia kehittämisen kohteita, joille myöhemmin varsinaisessa analyysissa löysimme tukea niin kirjallisuudesta kuin kyselyiden vastauksista. Merkittävimpiä havaintojamme, joita aineistoon tutustumalla teimme, olivat kyselyn täyttöohjeiden tarve, neutraalin vaihtoehdon sisällyttäminen vastausvaihtoehtoihin sekä kyselyn saavutettavuuden merkitys.

Vaikka aluksi aineistomme tuntui varsin suppealta, oli se työn toteutuksen kannalta riittävä. 34 palautteesta nousi esille tarvittavat muutoskohteet, kun vastauksissa ilmeni toistuvasti samat epäkohdat: kysymyksen vastaamatta jättö, aiheen vierestä vastaaminen, kahden asian kysyminen samassa kysymyksessä ja avointen vastauskenttien vastausten rajoittuminen johdatteleviin avainsanoihin, jotka oli annettu kysymyksen yhteydessä. Aineistostamme kävi myös hyvin selville, minkä aihealueen kysymyksiin vastaajat mielellään vastaavat. Opetusasiakkaat kokevat tärkeimpänä opettajaa ja opetusta koskevat kysymykset varmasti siksi, että niistä heillä on vahvin kokemus ja näin ollen myös mielipiteitä. Uutta kyselyä rakentaessa otimme tämän huomioon ja sisällytimme kyselyyn enemmän opettajaa ja opetusta käsitteleviä kysymyksiä, kun esimerkiksi opetuksen järjestämisprosessia käsittelevien kysymysten määrä pysyi samana kuin käytössä olleessa kyselyssä.

Aineiston syöttäminen Webropoliin oli tehokas tapa kyselyn analysoimiseksi. Ohjelman tekemän tilastoinnin avulla saimme tietoomme kysymysten tarkat vastaajamäärät ja avointen kysymyskenttien vastaukset selkeästi esitettyinä. Työmme yksi lähtökohta oli osoittaa Opetustilaus.fi:lle, mitä hyötyä sähköisestä palautekyselystä on. Webropolin käyttäminen palautekyselyn analysoinnissa vahvisti näkemystämme sähköisen palautejärjestelmän hyödyllisyydestä ja sen käyttäjäystävällisyydestä. Tekemämme kyselyn valvastausten avulla saimme myös konkreettisia esimerkkejä siitä, millaisia raportteja ohjelma aineistosta koostaa.

Työtä tehdessämme yllätyimme siitä, miten monivaiheinen kyselyn rakentamisprosessi on ja miten monia eri asioita tulee tarkoituksenmukaisen palautekyselyn tekemisessä ottaa huomioon. Käytössä olleen palautekyselyn analyysissa ja uuden kyselyn kokoamisen pohjana käytimme kysymysten asetteluun ja kyselyn rakenteeseen liittyvää kirjallisuutta. Tällöin analyysi ja uudet kysymykset perustuivat tietopohjaan, eivätkö vain mielipiteisiimme. Uutta kyselyä koostaessa yksi merkittävimmistä lisäämistämme asioista oli kyselyn täyttöohjeet, joita käytössä olleessa kyselyssä ei ollut. Kyselyn täyttöohjeissa kerrotaan selkeästi, millaisiin asioihin vastaajan odotetaan vastaavan. Kun vastaaja tietää millainen kyselyn rakenne on, mihin asioihin hänen halutaan vastaavan ja hän on saanut ohjeet, kuinka vastaaminen tapahtuu, motivaatio kyselyn vastaamiseen saattaa kasvaa.

Käytössä olleeseen palautekyselyyn verrattuna uusi kysely etenee kronologisesti, on monipuolinen sekä kysymysten sisältö on tarkempi ja asettelu selkeämpi. Kysymysten tarkempi sisältö näkyy erityisesti asteikkokysymyksistä, joihin lisäsimme arvioitavia asioita. Tämä ratkaisu lisäsi merkittävästi kyselyn pituutta, joka laajeni kahdesta sivusta viiteen sivuun. Kyselyn testaamisen jälkeen tiivistimme hieman asettelua, joten lopullisesta versiosta tuli nelisivuinen. Yhden kysymyksen tulee suosituksen mukaan mahtua samalle sivulle ja kysymysten asettelussa pitää ottaa huomioon riittävä väljyys kysymysten välillä. Näistä syistä emme voineet tiivistää asettelua enempää kuin etukäteen olimme suunnitelleet.

Uudessa palautekyselyssä suurin osa kysymyksiä on strukturoituja ja avointen kysymysten määrä on pienempi kuin käytössä olleessa kyselyssä. Palautteen kerääjän näkökulmasta avoimet vastaukset ovat mahdollisesti informatiivisempia kuin rastitettavat kysymykset. Aineistostamme kuitenkin ilmeni, että avoimiin kysymyksiin jätettiin herkemmin vastaamatta. Halusimme tehdä uuden kyselyn kysymykset edeltäjäänsä tarkemmiksi, jolloin palautteen kerääjää voi saada jo strukturoitujen kysymysten pohjalta kattavasti tietoa. Vastaajan näkökulmasta rastittaminen voi tuntua joko nopealta ja mielekkäältä vastaustavalta tai vaihtoehtoisesti vastaaja kokee vastaamisen itseään toistavana ja pitkäväteisenä. Mielestämme asteikkokysymysten väliin sijoittamamme monivalintakysymykset tuovat kuitenkin vaihtelua vastaamiseen ja mahdollistavat omin sanoin vastaamisen. Halusimme vielä lisätä kyselyn loppuun kentän vapaalle sanalle, mihin vastaaja voi halutessaan kirjoittaa palautetta mistä tahansa kommunikaatio-opetukseen liittyvästä asiasta. Itse olemme todella tyytyväisiä tekemäämme kyselyyn ja toivomme, että se tulee käyttöön sellaisenaan, mutta Opetustilaus.fi saa soveltaa sitä tarpeidensa mukaan.

Yleis- ja selkokiehisen kyselyn koonnin jälkeen oli tärkeä testata tekemämme kyselyt. Testasimme yleiskielisen palautekyselyn kommunikaatio-opetukseen osallistuneella henkilöllä, jotta testaus olisi mahdollisimman autenttinen. Testaajalle annoimme etukäteen kysymyksiä, joiden avulla hän voi arvioida kyselyä ja lisäksi pyysimme häntä kommentoimaan, mitä tahansa kyselystä mieleen nousisi. Kyselyn testaamisen jälkeen mietimme, mahtoivatko arvioinnin tueksi antamamme kysymykset ohjata testaajaa hänen vastauksissaan, sillä hän ei kysymysten lisäksi muuten kommentoinut kyselyä. Jos taas emme olisi antaneet valmiita kysymyksiä, olisimmeko saaneet todella suppean vastauksen? Vaihtoehtoisesti olisimme myös saattaneet saada hyvinkin kattavasti palautetta ja juuri niistä asioista, joita emme itse olleet osanneet edes pohtia. Antamamme kysymykset toimivat kuitenkin hyvin ja saimme palautetta kyselyn ulkoasusta, pituudesta, kysymysten ymmärrettävyydestä ja opettajan vaihtumista käsittelevän lisäkysymyksen tarpeesta. Testauksen myötä pystyimme parantamaan kyselyä ja erityisesti arvostimme sitä, että saimme Opetustilaus.fi-palvelun asiakkaan mielipiteen kyselystämme.

Jotta yksi työn lähtökohdista eli kyselyn vastaajamäärän kasvu toteutuisi, kyselyn saatavuutta piti parantaa. Esteettömän vastaamisen takaamiseksi mukautimme tekemämme yleiskielisen palautekyselyn selkokielelle. Selkokielisen palautekyselyn lähitimme arvioitavaksi Selkokeskukseen, josta saimme kommentteja ja korjausehdotuksia kyselyymme parantamiseksi. Tarpeellisten korjausten myötä Selkokeskus myönsi kyselyymme liitettäväksi selkologon. Selkologo tuo kyselyllemme lisää painoarvoa, koska se on nyt virallisesti hyväksytty selkokieliseksi julkaisuksi. Henkilökohtaisesti koimme selkologon saamisen merkittäväksi, koska selkokieltä on käsitelty koulutuksemme aikana vain yhdellä kurssilla, emmekä näin ollen ole aiheen asiantuntijoita.

Eräs näkökulma, jota emme etukäteen osanneet ajatella, nousi esille yleiskielisen kyselyn testauksessa. Testaajan mukaan kyselyn pituus voi aiheuttaa päänsäryn vastaajalle, sillä kommunikaatio-opetusta haettaessa perhe joutuu täyttämään paljon lomakkeita. Lopussa pyydetty palaute voi tuntua yhtenä lisälomakkeena, joka on pakko täyttää. Tällaista näkökulmaa emme kokemuksen puutteen takia osanneet ottaa huomioon kyselyä tehdessämme. Kyselyn raskaana kokeminen saattaa olla yksi tärkeimmistä syistä, miksi vastaaja ei palauta kyselyä. Tätä näkökulmaa voisi vielä tutkia lisää, mutta mahdollinen ratkaisu voisi olla ehdottamamme sähköisen palautejärjestelmän käyttäminen palautteen saamiseksi. Sähköinen kysely kun eroaa kaikista muista kommunikaatio-opetusprosessiin liittyvistä lomakkeista ja se on nopea täyttää sekä palauttaa.

Syksyllä 2012 valitsimme vaihtoehtoisiksi ammattiopinnoiksi viittomien opetuksen pedagogiset opinnot, joiden myötä olemme tutustuneet pääsääntöisesti tukiviittomakommunikaatioon sekä jonkin verran muihin kommunikaatiokeinoihin. Valmistuvina tukiviittomaopettajina meitä kiinnosti kommunikaatio-opetus sen laajassa merkityksessä, mikä edesauttoi opinnäytetyön aiheen valinnassa. Opinnäytetyömme kautta olemme saaneet paljon tietoa kommunikaatio-opetuksesta, eri kommunikaatiokeinoista sekä niiden käyttäjistä. Ammatillisesta näkökulmasta olemme laajentaneet käsitystämme tulevasta asiakaskunnastamme ja heidän käyttämistään kommunikaatiokeinoista. Monet puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiokeinoja käyttävät henkilöt eivät käytä vain yhtä keinoa, vaan kommunikointi tapahtuu useita keinoja hyödyntämällä. Tukiviittoma-

opettajina myös meidän asiakkaamme voivat käyttää muita kommunikaation keinoja, joista meidänkin on näin ollen hyvä tietää ja mahdollisesti osata käyttää.

Opinnäytetyön alussa meillä ei ollut kovinkaan paljon tietoa Uudenmaan alueella toimivasta kommunikaatio-opetusta kokonaispalveluna tuottavasta Opetustilaus.fi-palvelusta ja kommunikaatio-opetusprosessiin liittyvien tahojen toiminnasta. Työn tekemisen kautta Opetustilaus.fi-palvelun toiminta on tullut meille tutuksi ja olemme oppineet, kuinka kommunikaatio-opetusprosessi kokonaispalveluntuottajan näkökulmasta toteutetaan. Tukiviittomaopettajina meidän on tärkeää tietää, millainen prosessi perheellä on takanaan, kun opetus aloitetaan. Oppimamme mukaan kommunikaatio-opetusprosessi voi perheistä tuntua hyvin pitkältä ja uuvuttavalta, mikä myös tukiviittomaopettajan on hyvä tiedostaa opetuksen alkaessa ja olla valmis keskustelemaan siitä perheen kanssa, jos he osoittavat siihen halua. Työmme aineiston analysoinnin myötä olemme nähneet miten perheet ovat arvioineet opettajan toimintaa. Ammatillisesta näkökulmasta on ollut hyvä huomata, millaisia taitoja ja osaamista asiakkaat arvostavat ja millaisia asioita voisi itse opettaessaan ottaa huomioon.

Opetustilaus.fi-palvelun ja sen käyttäjien lisäksi työstämme voivat hyötyä kommunikaatio-opettajat ja opetuspalveluntuottajat, jotka kehittävät omaa laadunhallintaansa ja palautejärjestelmäänsä. Työmme tarjoaa kattavasti tietoa palautekyselystä tapana kerätä asiakaspalautetta ja toimivan palautekyselyn kokoamisesta. Tiedoista voivat hyötyä kaikki, jotka ovat kehittämässä palautekyselyä joko yritykselleen tai henkilökohtaiseen tarpeeseen, kuten opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi. Lisäksi tulevat kommunikaatio-opettajat saavat työstämme hyvän yleiskuvan kommunikaatio-opetusprosessista sekä siitä, millaisia asioita perhe opetuksesta ja opettajasta huomioi. Työ sisältää myös paljon tietoa Opetustilaus.fi-palvelusta, mistä voivat hyötyä pääkaupunkiseudun kunnat, jotka eivät vielä kuulu Opetustilaus.fi-palvelun piiriin sekä opetuspalveluntuottajat, jotka eivät vielä ole palvelun alihankkijoita.

Ennen kun rajasimme työmme aiheen käsittelemään vain perheille lähetettävää palautekyselyä, pohdimme perheille lähetettävän palautekyselyn ja opettajien täyttämän opetuksen loppuraportin yhtenäistämistä niin, että ne olisivat helposti Opetustilaus.fi-

palvelun vertailtavissa. Tällöin kokonaiskäsitys opetuksesta ja sen onnistumisesta sekä asiakkaan että opettajan näkökulmasta olisi helppo selvittää ja mahdolliset epäkohdat nousisivat mahdollisesti selkeämmin esille. Jatkotutkimusta voisi tehdä juuri opettajien kirjoittamaan opetuksen loppuraporttiin liittyen. Mahdollisesti myös erilaisten Opetustilaus.fi-palvelun esitteiden ja opetusasiakkaita koskevien lomakkeiden mukauttaminen selkokielelle olisi yksi kehittämiskohde Opetustilaus.fi-palvelulle tai mahdollinen opinnäytetyön aihe opiskelijoille. Asiakaslähtöisenä yrityksenä Evantia Oy varmasti mielellään tilaa laatua ja saavutettavuutta edistäviä työelämälähtöisiä opinnäytetöitä.

## LÄHTEET

- Akkola Stina, Hietikko, Sini & Viitala, Emmi. 2012. Kohtaamattomuuksia. Tukiviittomaopetus Varsinais-Suomessa keväällä 2012. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Länsi, Turku. Opinnäytetyö.
- Ammattinetti 2013. Puheterapeutti. Viitattu 28.11.2012  
[http://www.ammattinetti.fi/ammattinetti/ammattit/detail/260\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattinetti/ammattit/detail/260_ammatti)
- Arola, Teija; Hult, Leena; Häyrynen, Raila; Kilpinen, Inka; Pietilä, Maria-Leena; Rautakoski, Pirkko & Äikäs, Heli 1999. Puheterapiapalvelut: tuotteistus, nimikkeistö, laatu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, Suomen Puheterapeutti-liitto.
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/759, 18.9.1987. Viitattu 28.3.2013.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>
- Autio, Anu & Ylijoki, Sanna. 2005. Ideoita ja ajatuksia – Opas tukiviittomien opettajille. Helsinki: Viittomakielialan osuuskunta VIA.
- Evantia Oy i.a. Viitattu 26.11.2012.  
<http://secure.evantia.fi/>
- Foddy, William. 2003. Constructing Questions for Interviews and Questionnaires: Theory and Practice in Social Research. Cambridge University Press.
- Grönroos, Cristian. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.
- Haaksilahti, Tiina. 2012. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiokeinot. Teoksessa Salonsaari, Maria-Elisa ; Haaksilahti, Tiina; Laatikainen, Sari. Rainò, Päivi & Aunola, Ulla (toim.) Viiton ja ohjaan: Viittomakielen ohjaajan oppikirja. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino, 146–148, 150, 152–153, 168.
- Haaksilahti, Tiina. 2005. Miten viittomaopetusta haetaan. Teoksessa Viittis: Viittomia perheelle. Raisio: Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry.
- Heikkilä, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Tammi.
- Holma, Tupu 1999a. Asiakaslähtöiset palveluprosessit – laadun perusta. Teoksessa Holma, Tupu (toim.) Asiakaslähtöiset palveluprosessit: perusta laadulle



- vanhustenkotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä.  
Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Huhtanen, Kirsi (toim.) 2011. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Hynynen, Heidi; Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2010. Elämä käsillä: Viittomakielen tulkinn ammattikuva. Turku: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Idänpää-Heikkilä, Ulla; Mäkelä, Marjukka; Nordblad, Anne; Outinen, Maarit & Päivärinta, Eeva 2000. Laatuksriterit: Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Aiheita-monistesarja 20/2000. Helsinki: Stakes.
- Käypä hoito –suositus 2013. Kielellinen erityisvaikeus (dysfasia, lapset ja nuoret). Viitattu 26.4.2013.  
<http://www.terveysportti.fi/xmedia/hoi/hoi50085.pdf>
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380, 3.4.1987. Viitattu 26.11.2012.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380#e-3>
- Launonen, Kaisa & Korpiaakko-Huuhka, Anna-Maija (toim.) 1998. Kommunikoinnin häiriöt. Syitä, ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen periaatteita. Helsingin yliopisto.
- Merisavo, Marko; Vesanen, Jari; Raulas, Mika & Virtanen, Ville 2006. Digitaalinen markkinointi. Economica-kirjasarjan julkaisu nro 38. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Myyryläinen, Marjo 2012. Kommunikatio-opetusta koko perheelle. Nappi 3, 10–11.
- Opetusministeriö 2004. Taide tarjolle, kulttuuri kaikille. Vammaiset ja kulttuuri – toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi. Viitattu 12.3.2013.  
[http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2004/taide\\_tarjolle\\_kulttuuri\\_kaikille\\_vammaiset\\_ja\\_kulttuuri-toim](http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2004/taide_tarjolle_kulttuuri_kaikille_vammaiset_ja_kulttuuri-toim)
- Opetustilaus.fi i.a. Tuotteet. Viitattu 25.3.2013.  
<http://opetustilaus.fi/pages/view/opetustilaus/Tuotteet>
- Outinen, Maarit; Holma Tupu & Lempinen Kristiina 1994. Laatu ja asiakas: laatu-työs-kentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.
- Rantala, Matleena & Vatanen, Tuula 2006. Viittomakielialaan liittyviä määritelmiä. Teoksessa Rantala, M & Vatanen (toim.) Viito niin ymmärrän: Esteetön

- kommunikointi viittoen –projekti. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 4, 2006. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 10–11.
- Sainio, Ari 2000. Kuinka kirjoittaa selkokielineen dokumentti? Teoksessa Sainio, Ari (toim.) Teksti, joka rakastaa lukijaansa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 25
- Sainio, Ari 2000. Valokuvat, piirroskuvitus sekä merkit ja symbolit. Teoksessa Sainio, Ari (toim.) Teksti, joka rakastaa lukijaansa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 29.
- Salmela, Tuula. 1997. Asiakaspalautteen haaste: menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä: Stakes.
- Selin-Grönlund, Pirkko 2012. Suomalainen viittomakieli. Teoksessa Salonsaari, M-E.; Haaksilahti, T.; Laatikainen, S. Rainò, P. & Aunola, U. (toim.) Viiton ja ohjaan: Viittomakielen ohjaajan oppikirja. Tampere: Opetushallitus, 18.
- Selkokeskus 2012. Mitä on selkokieli? Viitattu 11.3.2013.  
[http://papunet.net/selkokeskus/fileadmin/tiedostot/PDF\\_Selko20diaa\\_2012.pdf](http://papunet.net/selkokeskus/fileadmin/tiedostot/PDF_Selko20diaa_2012.pdf)
- Sosiaali- ja terveystministeriö 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Jyväskylä: Stakes.
- Sosiaaliportti 2012. Kommunikaatio-opetus. Viitattu 1.12.2012.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujenkasikirja/kommunikointi/kommunikaatio-opetus/>
- Suomen Puheterapeutti liitto ry. Puheterapiapalvelu. Viitattu 26.11.2012  
<http://www.puheterapeuttiliitto.fi/fi/puheterapia/puheterapiapalvelut/>
- Suomen Puheterapeutti liitto ry i.a. Sinustako puheterapeutiksi? Viitattu 26.11.2012  
<http://www.puheterapeuttiliitto.fi/fi/puheterapeutiksi/sinustako+puheterapeutti/>
- Troger, Belinda 2012. Kommunikaatio-opetusta avoimesti ja vaivattomasti. Kielisilta 2, 26–27.
- Tulonen, S. 2005. Opetuksen käytännön toteutus. Teoksessa Viittis: Viittomia perheelle. Raisio: Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry.
- Varsio, Karoliina 2012. Koordinaattoria, Ewantia Oy. Helsinki: Sähköpostiviesti 17.12.2012. Vastaanottaja Ilona Brusila. Tuloste tekijän hallussa.

- Varsio, Karoliina 2013. Koordinaattori, Ewantia Oy. Helsinki. Sähköpostiviesti  
19.2.2013. Vastaanottaja Ilona Brusila. Tuloste tekijän hallussa.
- Varsio, Karoliin 2013. Koordinaattori, Ewantia Oy. Helsinki. Sähköpostiviesti  
20.2.2013. Vastaanottaja Ilona Brusila. Tuloste tekijän hallussa.
- Varsio, Karoliina 2012. Koordinaattori, Ewantia Oy. Helsinki. Sähköpostiviesti  
28.3.2013. Vastaanottaja Ilona Brusila. Tuloste tekijän hallussa.
- von Tetchner, Stephen & Martinsen, Harald 2010. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaa-  
vaan kommunikointiin. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Vilkka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä:  
Tammi.
- Vinkkipuhe i.a. Mitä on vinkkipuhe? Viitattu 25.3.2013.  
<http://www.vinkkipuhe.fi/mita-on-vinkkipuhe.html>
- Virtanen, Hannu 2012. Selkokielen käsikirja. Tampere: Oppimateriaalikeskus Opi-  
ke/KVL 2009.
- Yhdenvertaisuuslaki 2004/21, 20.1.2004. Viitattu 20.3.2013.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto i.a. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu  
27.4.2013.  
<http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

## LIITTEET

### LIITE 1: Opetustilaus.fi '12 -seminaariohjelma

#### **Yhteistyö**

Kommunikaatio-opetukseen liittyy monialainen prosessi, jossa ovat mukana puheterapian asiantuntija, sosiaalityöntekijä, opettaja ja asiakas lähipiireineen. Uskomme vahvasti, että yhdistämällä näiden kaikkien toimijoiden tieto voidaan kommunikaatio-opetusta tarjota parhaalla mahdollisella tavalla.

#### **Ammattilaisuus**

Konseptissa mukana olevat palveluntuottajat muodostavat monipuolisen kommunikaatio-opetusta tarjoavan joukon. Heiltä vaaditaan substanssiosaamista, minkä lisäksi enemmistöllä on takanaan pedagogisia tai erityispedagogisia opintoja. Useilla on myös muuta työkokemusta toimimisesta henkilöiden kanssa, joilla on erityistarpeita.

#### **Valtakunnallisuus**

Opetustilaus.fi on laajentumassa valtakunnalliseksi palveluntuottajaksi lähiaikoina. Standardoimaton palvelu asettaa perheet usein eriarvoiseen asemaan. Kun palvelua on koordinoimassa yksi taho, joka on aktiivisesti yhteydessä kaikkiin osapuoliin ja kerää palautetta palvelunsaajilta, voidaan toimintaa kehittää ja siten tarjota perheille tasapuolisempaa palvelua ympäri Suomen.

#### **KOMMUNIKAATIO-OPETUS**

- ▶ Osa kuntien tarjoamaa sopeutumisvalmennusta
- ▶ Perheille maksutonta
- ▶ Tarkoitettu henkilölle itselleen ja hänen lähipiirilleen



## LIITE 2: Opetustilaus.fi-esite



Kommunikaatiomenetelmien opetuksen järjestämisestä vastaa asiakkaan kotikunta. Se ei sisälly tulkkaukspalvelulain (19.2.2010/133) mukaisiin palveluihin.

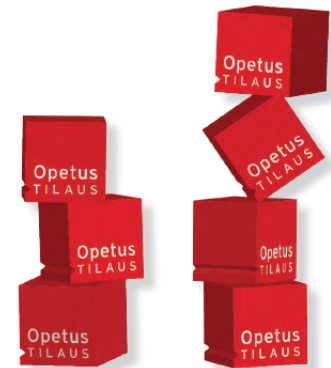
Ennen kuin opettajan etsiminen voidaan käynnistää, on asiakkaalla oltava päätös kommunikaatio-opetuksesta.

Lääkäri, puheterapeutti tai kuulokeskus voi antaa kunnan sosiaalitoimelle suosituksen kommunikaatio-opetuksesta. Päätöksessä määritetään opetuksen sisältö (kommunikaatiometodi) sekä tuntimäärä.

Tärkeää muistaa päätökseen liittyen:

- Päätöksen alkamis- ja päättymispäivä
- Myönnetty opetuksen tuntimäärä
- Kommunikaatiotavat, joita asiakkaalle olisi opetettava (tukiviittomat, viittomakieli, viitottu puhe, taktiiliviittomakieli, kuvakommunikaatio tmv.)
- Perheen yhteystiedot Opetustilaus.fi:hin
- Opetustilaus.fi:n yhteystiedot perheelle

Monipuolista kommunikaatio-opetusta  
**vaivattomasti**

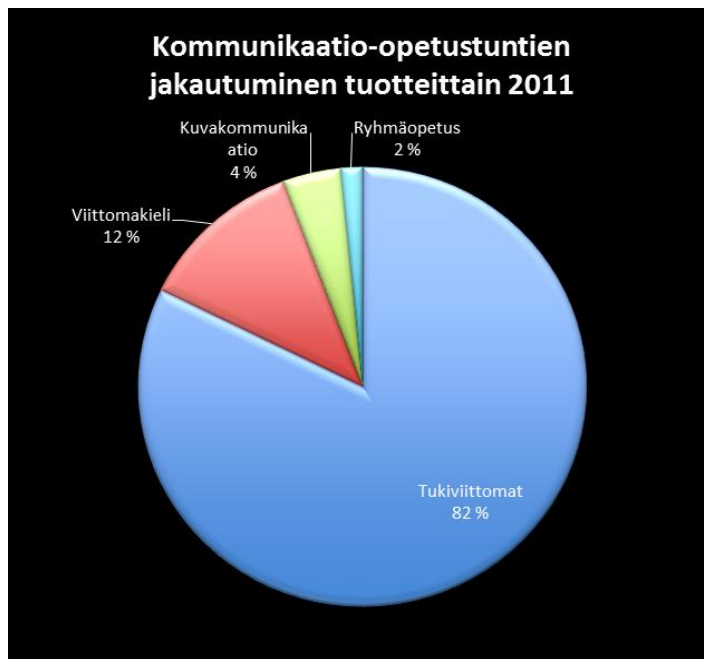


OPETUSTILAUS.FI

020 7969 861  
opetus@opetustilaus.fi  
Pasilanraito 5, 3. krs., 00240 HELSINKI

OPETUSTILAUS.FI

LIITE 3: Kommunikaatio-opetustuotteiden jakautuminen tuotteittain vuosina 2011 ja 2013



## LIITE 4: Opetustilaus.fi-palveluumme sisältyy -moniste

### OPETUSTILAUS.FI -PALVELUUMME SISÄLTYY

#### Tiedotus kuntaan

- Kuntaa tiedotetaan opetusprosessista.
- Opetustilaus.fi:n työntekijät ovat kunnan työntekijöiden käytettävissä.
- Kuntaan toimitetaan (päätyöksen tekijälle ja suositteleville) sovituin väliajoin asiakkaan palaute ja opettajan loppuraportti päättyneestä opetuksesta.

#### Tiedotus perheeseen

- Perhettä lähestytään sekä kirjeitse että puhelimitse ennen opetuksen alkua.
- Perhettä tiedotetaan alkavan opetuksen käytännön asioista.
- Kartoitetaan perheen alkutilanne.
- Opetustilaus.fi:n työntekijät ovat perheen käytettävissä koko opetuksen ajan.
- Opetuksen lopussa perheelle toimitetaan palautelomake.

#### Tiedotus opetuspalveluntuottajille

- Opetuspalveluntuottajia tiedotetaan palvelun käytännön asioista.
- Opetuspalveluntuottajia opastetaan mahdollisissa ongelmatilanteissa.
- Opetustilaus.fi:n työntekijät ovat opettajien käytettävissä.
- Tuottajien kanssa pidetään tapaamisia, joilla varmistetaan yhteiset käytänteet.
- Opetuksen päättyessä tuottajat tekevät opetuksesta loppuraportin.

#### Opettajan etsiminen eli välitystyö

- Opetustilaus.fi:n työntekijät kartoittavat perheen tilanteen.
- Perheen tarpeet huomioiden etsitään perheelle sopiva opettaja.
- Toisinaan opettajaa joudutaan etsimään usealta tuottajalta ennen kuin sopiva opettaja löytyy.
- Opetustilaus.fi:n työntekijät pitävät lankoja käsissään koko prosessin ajan ja tiedottavat eri tahoja opettajan etsimisen aikana.
- Jos opettajaa joudutaan vaihtamaan kesken opetuksen, Opetustilaus.fi:n työntekijät huolehtivat perheelle uuden opettajan.

#### Opetuspalvelu

- Opetuksen suunnittelu.
- Opetustuntiin valmistautuminen; materiaalin etsiminen, kerääminen ja mahdollinen valmistelu.
- Konkreettinen opetuspalvelu.

#### Laskutus

- Evantia kerää kuukausittain pidetyistä opetuksista tunnit ja laskuttaa ne kunnilta. Kuntaan lähtee yksi lasku kuukaudessa.
- Laskutukseen liittyvä mahdollinen selvitystyö tehdään Evantiassa.
- Samalla pidetään kirjaa perheen päätöstuntien kulumisesta.
- Ilta- ja viikonloppuisia ei veloiteta erikseen.

## LIITE 5: Aloituskirje



## TERVETULOA ALOITTAMAAN KOMMUNIKAATIO-OPETUSTA!

Kommunikaatio-opetuksessa asiakasta ohjataan puhetta tukevien tai korvaavien kommunikaatiomenetelmien tai kommunikaatioapuvälineiden käyttöön. Kommunikaatio-opetus on tarkoitettu sekä henkilölle itselleen että hänen lähipiirilleen (perheenjäsenet, läheiset, lähityöntekijä, jne.). Voitte miettiä ketkä läheisistänne pääsisivät osallistumaan opetukseen.

Uudenmaan alueen kommunikaatio-opetusten koordinoitavuus tapahtuu Evantia Oy:n ylläpitämässä Opetustilaus.fi -palvelussa. Koordinointityötä tekevät henkilöt, joilla on vuosien kokemus opetusten välitystyöstä. Jotta opetustyötä tekisi mahdollisimman laaja ja monitaitoinen opettajajoukko, on Evantia tehnyt opetustyöstä alan yritysten kanssa alihankintasopimukset. Kommunikaatio-opetus on osa kuntien tarjoamaa sopeutumisvalmennusta ja perheille maksuton.



Kommunikaatio-opetusta edeltävät vaiheet:

1. Sosiaalityöntekijä myöntää maksusitoumuksen kommunikaatio-opetukseen ja antaa perheelle Evantian yhteystiedot.
2. Sosiaalityöntekijä toimittaa maksusitoumuksen Evantiaan.
3. Tämän jälkeen perhe ottaa yhteyttä Evantiaan. Puhelinsoiton aikana kartoitetaan perheen tilanne ja pyydetään tarvittavat tiedot, joiden perusteella voidaan löytää perheelle sopivin opettaja.
4. Puhelinkeskustelun jälkeen Evantia alkaa etsiä perheelle opettajaa.
5. Luvan saatuaan, Evantia antaa opettajalle perheen yhteystiedot, minkä jälkeen tämä pääsee sopimaan käytännön asioista suoraan perheen kanssa.

Ennen kommunikaatio-opetuksen alkua perheellä saattaa olla mielessään monia avoimia kysymyksiä. Otamme teihin yhteyttä ennen opetuksen alkua ja keskustelemme opetukseen liittyvistä toiveista ja käymme läpi opetukseen liittyviä käytännön asioita. Voitte olla yhteydessä meihin koko opetusprosessin ajan!



Opetus pyritään järjestämään sellaiseen ajankohtaan, joka on perheelle sopivin. Päiväaikaan lisäksi on tarvittaessa mahdollista saada opettaja kotiin myös virka-ajan jälkeen. Opetuspäätöksessä myönnetty tunnit ovat pituudeltaan 45 minuuttia. Opettajan kanssa voi miettiä minkä mittainen tunti on teidän perheelle sopivan mittainen. Tyypillisimmin kerrallaan pidetään 45 minuutin tai 1,5 h mittainen opetustunti.

Saatte ensimmäisen opetuskerran yhteydessä opettajan yhteystiedot. Mikäli sairastutte ja teidän pitäisi perua opetuskerta, ilmoittakaa siitä mahdollisimman pian joko suoraan opettajallenne tai Evantian Opetustilaus.fi -palveluun. Tämä helpottaa opettajan työtä ja ajankäytön suunnittelua. Peruutukset on hyvä ilmoittaa viimeis-

tään 1 vuorokautta (24 h) ennen opetusajankohtaa. Alle 12 tuntia ennen tulleista peruutuksista tai kerran peruuttamatta jättämisestä perhe menettää opetuskerran, jota ei korvata. Viikonloppuna, pyhäpäivänä tai virka-ajan jälkeen tulleet peruutukset katsotaan tulleiksi seuraavana arkipäivänä.

Meille on tärkeää, että asiakkaamme kokevat saamansa opetuksen laadukkaaksi ja heidän tarpeet huomioivaksi. Jotta voimme varmistua palvelun laadusta, pyydämme teiltä kommunikaatio-opetuksesta palautetta. Toimitamme saamamme palautteen luvallanne opettajalle, kaupunkien sosiaalityöntekijöille sekä puhe- ja / tai toimintaterapeuteille, jotta he pystyvät seuraamaan kokonaisvaltaisesti lapsenne kehitystä.

Iloisia hetkiä ja oppimisen riemua koko perheelle!

*Karoliina Varsio ja Raila Kujala*

**Meidät tavoitat:**

p. 020 7969 861 tai opetus@opetustilaus.fi

Evantia Oy  
Pasilanraitio 5, 3. Krs  
00240 Helsinki  
ma – pe 8.00 – 16.00

Opetustilaus.fi puh: 020 7969 861  
Evantian toimisto: 040 712 5060

opetus@opetustilaus.fi  
www.evania.fi

Laskutus:  
Evantia Oy  
Ostolaskut 8059K  
PL 72  
00034 Helsinki



## LIITE 6: Auditointiprosessin kulku

### auditointiprosessin kulku

#### alkusanat

Sopimukset kuntien kanssa velvoittavat Evantiaa seuraamaan tuottamansa opetuspalvelun laatua. Jokaisen opetuksen päätyttyä perheeltä kerätään palautetta saadusta opetuksesta. Jos perheeltä tulee korjaavaa palautetta opettajan suoriutumisesta, palautteeseen reagoidaan aina ja toimiin ryhdytään välittömästi. Korjaavan palautteen kohdalla Evantia velvoittaa, että palveluntuottaja puuttuu opettajansa toimintaan ja lähettää Evantialle vastineen ja kuvauksen korjaustoimista. Jos samasta asiasta saadaan uudelleen palautetta, Evantian on auditoida opetuspalvelua.

Kun samasta opettajasta tulee toistuvasti korjaavaa palautetta eivätkä palveluntuottajalle annetut korjauspyynnöt muuta tilannetta, aloitetaan opettajan opetustyön auditointi. Mikäli saman opettajan opetustyöhön kohdistuu puolen vuoden aikana kolme korjaavaa palautetta, aloitetaan opetustyön auditointi. Jos opettajan toimintaan kohdistuu raskauttavaa palautetta, voidaan auditointi aloittaa jo yhden palautteen perusteella. Auditoinnin tavoitteena on etsiä opettajan vahvuudet ja ne opetusasiakasryhmät (esim. kuulovammaiset, henkilöt, joilla on kielen kehityksen erityisvaikeus, lapset, nuoret, vanhukset), joiden kanssa opettaja voi hyödyntää osaamistaan ja vahvuuksiaan. Tavoitteena on myös tuoda näkyviksi mahdolliset kehityskohdat. Evantia voi tarvittaessa keskeyttää kaikki tai osan auditoitavan opettajan opetuksista auditointiprosessin ajaksi.

Jatkossa auditointeja on tarkoitus tehdä normaalina osana Evantian Opetustilaus.fi –palvelua eikä vain ongelman ilmetessä. Kaikkien palveluntuottajien opetuksia tullaan auditoimaan. Auditoidtavat opetukset valitaan satunnaisesti. Tavoitteena on toteuttaa 4 kpl auditointeja syksyllä ja 4 kpl keväällä. Mikäli kyseessä on normaali laaduntarkkailuun kuuluva auditointikäynti eikä palautteiden perusteella tehty auditointi, prosessiin kuuluu vain opetuksen seurantakäynti. Näissä tapauksissa ei järjestetä auditointihaastattelua.

### AUDITOINTIHAASTATTELU

Jos sama opettaja saa toistuvasti korjaavaa palautetta samasta asiasta, Evantia voi aloittaa opettajan opetustyön auditointiprosessin. Evantian palvelujohtaja ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja kutsuu tämän auditointikeskusteluun. Kutsun yhteydessä tuodaan vielä kootusti esille palautteissa ilmi tulleet asiat, joihin liittyen auditointi tehdään. Keskustelussa ovat läsnä palveluntuottajan puolelta esimies ja opettaja tai vain opettaja, jos kyseessä on toiminimellä toimiva palveluntuottaja. Evantian puolelta keskustelussa ovat läsnä palvelujohtaja, koordinaattori sekä tarvittaessa toimitusjohtaja.

Keskustelussa käydään läpi palautteet ja kuullaan opettajan näkökulma esiin tulleisiin asioihin. Evantia voi pyytää kutsun yhteydessä palveluntuottajaa tuomaan mukanaan opetukseen liittyvää aineistoa, kuten opetusmateriaalia ja opetuksen tuntisuunnitelmia.

Auditointikeskustelun jälkeen Evantia lähettää palveluntuottajalle sähköpostilla toimenpidepyynnön. Pyyntöissä on kerrottu asiat, joihin palveluntuottajan tulisi kiinnittää huomiota opetuksia jatkaakseen. Toimenpidepyynnössä voi olla myös konkreettisia toimia, joita edellytetään toteutettavaksi määritellyn ajanjakson aikana. Toimenpidepyynnön yhteydessä palveluntuottajalle ilmoitetaan myös tulevista ope-

tuskertojen auditoinneista.

### **opetustyön auditointi**

Auditoidtavat opetukset valitaan satunnaisotantana tai saatujen korjaavien palautteiden perusteella.

Kun auditoidtavat opetuskerrat on sovittu, koordinaattorit ottavat yhteyttä perheisiin. Perheeltä tarkistetaan, että opetustilanteen auditointi sopii heille. Samassa yhteydessä perheille kerrotaan lyhyesti mitä auditointitilanteessa tapahtuu ja mikä on auditoinnin tarkoitus.

Perheelle ilmoitetaan opetuskerta, jolloin auditointi tapahtuu. Perheen kanssa sovitaan, että auditointi saapuu perheen luo noin 15 minuuttia ennen opetuksen alkua, jotta auditointi ehtii keskustella muutamasta kysymyksestä perheen kanssa ennen opettajan saapumista. Jotta opetustilanne olisi mahdollisimman aito ja opettaja toimisi omaan normaaliin tapansa, opettajalle ei kerrota etukäteen mihin opetukseen auditointi saapuu. Tämän vuoksi myöskin perhettä pyydetään olemaan kertomatta opettajalle sovittua auditointikertaa.

Auditoinnissa käytetään erillistä auditointilomaketta. Auditoinnin yhtenä osana tarkistetaan Loitsuun kirjatut opetuskerrat. Koordinaattorit toimittavat perheelle etukäteen sähköpostilla listan Loitsuun kirjatusta opetuksesta. Jos listassa on peruuntuneita opetuksia, toimitetaan perheelle samalla niiden peruuntumisen syy (asiakas perui vai opettaja perui). Lista käydään läpi varsinaisessa auditointitilanteessa.

Auditointi toimittaa täytetyt auditointilomakkeet opetusten seuraamisen jälkeen Opetustilaus.fi koordinaattoreille. Koordinaattorit kirjoittavat auditointilomakkeiden perusteella yhteenvedon, joka toimitetaan palvelupäällikölle. Yhteenvedon perusteella tehdään loppupäätelmät.

### **LOPPUPÄÄTELMÄT**

Palvelupäällikkö toimittaa yhteenvedon ja loppupäätelmät sähköpostilla palveluntuottajalle. Tapauskohteisesti voidaan palveluntuottajalle määritellä toimenpiteitä, jotka heidän on tehtävä ennen kuin heidän työntekijä voi jatkaa työskentelyä Opetustilaus.fi –palvelussa. Evantia voi myös suositella vain palveluntuottajan tiettyjen työntekijöiden käyttöä opetustyössä.

## LIITE 7: Kommunikatio-opetuksen auditointilomake



### KOMMUNIKAATIO-OPETUKSEN AUDITOINTILOMAKE

#### TAUSTATIEDOT

Auditoija:

Auditoidtava:

Päivämäärä:

Lyhyt kuvaus opetustunnista (perhe- / ryhmäopetus, alkeet / jatko, opiskelijoiden lukumäärä, opetustuote):

---



---



---

ENNEN AUDITOINTIA TAPAHTUVA PERHEEN HAASTATTELU		
1. Onko opettaja tehnyt suunnitelman opetusjaksosta ja yksittäisistä oppitunneista?	Jaksosuunnitelma on tehty. Tuntisuunnitelma on tehty.	Kyllä ____ / Ei ____ Kyllä ____ / Ei ____
2. Kokeeko perhe, että opetus on tavoitteellista toimintaa ja siinä otetaan huomioon perheen yksilölliset tarpeet?	Opettaja on tietoinen perheen toiveista ja tavoitteista opetuksen suhteen.  Selvitetty puheterapeutin / suosituksen antaneet tahon määrittelemät tavoitteet opetukselle.  Opetukselle on määritelty ja kirjattu tavoitteet yhdessä perheen kanssa.  Perheen toiveet ja tavoitteet otetaan huomioon opetuksessa.	<b>PERHEEN ARVIO*</b> 1 2 3 4 5  Kyllä ____ / Ei ____  Kyllä ____ / Ei ____  1 2 3 4 5
3. Pyrkiikö opettaja luomaan oppimista edistävän ilmanpiirin?	Opettaja kannustaa ja motivoi opiskelijoita.  Opettaja korjaa ja neuvoo opiskelijoita.  Opettaja huomioi kaikki opiskelijat opetustilanteessa.  Opettaja pystyy muokkaamaan opetusta perheen innostuksen ja kiinnostuksen mukaan. (itseopiskelumateriaali tmv.)	1 2 3 4 5  1 2 3 4 5  1 2 3 4 5  1 2 3 4 5



2/4

4. Mitä odotuksia perheellä oli ennen opetuksen aloitusta opetuksen ja opettajan suhteen?		
5. Miten opetuspalvelu on vastannut perheen odotuksia?		
6. Onko opetus tapahtunut seuraavina ajankohtina	ESIMERKKI: 18.1.2012 klo 14-14.45 Kyllä ____ / Ei ____	Opetuksen perui Perhe / Opettaja
7. Jos opetus on peruttu opettajan vuoksi, kuinka monta tuntia ennen opetuksen alkua se on peruttu (arvio riittää)?		
8. Mitä perhe toivoo opettajalta ja opetukselta jatkossa?		
9. Perheen antama muu palaute		
<b>VARSINAINEN AUDITOINTI</b>		
10. Opettaja on tehnyt suunnitelman auditoitavasta opetusjaksosta.	Tuntisuunnitelma on tehty.	AUDITOIJAN ARVIO* 1 2 3 4 5
11. Opettajan taidot vastaavat perheen opetustarpeita.	Opettajalla on muodollinen pätevyys opetustuotteen opettamiseen.  Opettaja hallitsee käytännössä opetustuotteen (osaa oikeat viittomat, osaa käyttää kommunikaatiokansiota / -laitetta yms.).	1 2 3 4 5  1 2 3 4 5



3/4

12. Opettaja hallitsee opetustilanteen sisällöllisesti.	Opettajalla on tarvittavat opetusmateriaalit mukana.	1 2 3 4 5
	Opettaja pystyy muuttamaan suunnitelmiaan, mikäli opetustilanne niin vaatii.	1 2 3 4 5
	Opetus etenee loogisesti.	1 2 3 4 5
	Opetustavat ovat monipuoliset.	1 2 3 4 5
13. Opettaja hallitsee opetustilanteen ajallisesti.	Opetus alkaa sovittuun aikaan.	1 2 3 4 5
	Opetus päättyy sovittuun aikaan.	1 2 3 4 5
	Opetuskerta on sopivantahtinen eli sisällön määrä on suhteutettu aikaan.	1 2 3 4 5
14. Opettaja pyrkii luomaan oppimista edistävän ilmanpiirin.	Opettaja kannustaa ja motivoi opiskelijoita.	1 2 3 4 5
	Opettaja korjaa ja neuvoo opiskelijoita.	1 2 3 4 5
	Opettaja huomioi kaikki opiskelijat opetustilanteessa.	1 2 3 4 5
	Opettaja pystyy muokkaamaan opetusta perheen innostuksen ja kiinnostuksen mukaan. (itseopiskelumateriaali tmv.)	1 2 3 4 5
15. Opetus on tavoitteellista toimintaa ja siinä otetaan huomioon perheen yksilölliset tarpeet.	Opettaja on tietoinen perheen toiveista ja tavoitteista opetuksen suhteen.	1 2 3 4 5
	Selvitetty puheterapeutin / suosituksen antaneet tahon määrittelemät tavoitteet opetukselle.	1 2 3 4 5
	Opetukselle on määritelty ja kirjattu tavoitteet yhdessä perheen kanssa.	1 2 3 4 5
	Perheen toiveet ja tavoitteet otetaan huomioon opetuksessa.	1 2 3 4 5
16. Opetusmateriaali	Opettaja jakaa opetusmateriaalia.	1 2 3 4 5
	Opetusmateriaali on monipuolista.	1 2 3 4 5
	Opetusmateriaali on houkuttelevaa ja opetusasiakkaalle soveltuvaa (Huomioitu muun muassa ikä, kiinnostuksen kohteet ja asiakkaan erityispiirteet).	1 2 3 4 5
	Opetusmateriaali tukee perheen oppimista.	1 2 3 4 5



4/4

AUDITOINNIN JÄLKEEN TAPAHTUVA OPETTAJAN HAASTATTELU		
17. Onko opettaja tehnyt suunnitelman opetusjaksosta ja yksittäisistä oppitunneista.	Jaksosuunnitelma on tehty. Tuntisuunnitelma on tehty.	Kyllä ____ / Ei ____ Kyllä ____ / Ei ____
2. Onko opetus tavoitteellista ja otetaanko siinä huomioon perheen yksilölliset tarpeet?	<p>Opettaja on tietoinen perheen toiveista ja tavoitteista opetuksen suhteen.</p> <p>Selvitetty puheterapeutin / suosituksen antaneet tahon määrittelemät tavoitteet opetukselle.</p> <p>Opetukselle on määritelty ja kirjattu tavoitteet yhdessä perheen kanssa.</p> <p>Perheen toiveet ja tavoitteet otetaan huomioon opetuksessa.</p>	<p><b>OPETTAJAN OMA ARVIO*</b></p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Kyllä ____ / Ei ____</p> <p>Kyllä ____ / Ei ____</p> <p>1 2 3 4 5</p>
3. Pyrkiikö opettaja luomaan oppimista edistävän ilmiympäristön?	<p>Opettaja kannustaa ja motivoi opiskelijoita.</p> <p>Opettaja korjaa ja neuvoa opiskelijoita.</p> <p>Opettaja huomioi kaikki opiskelijat opetustilanteessa.</p> <p>Opettaja pystyy muokkaamaan opetusta perheen innostuksen ja kiinnostuksen mukaan. (itseopiskelumateriaali tmv.)</p>	<p>1 2 3 4 5</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>1 2 3 4 5</p>
<b>TARKENNUKSET JA MUUT HUOMIOT (JATKA TARVITTAESSA PAPERIN KÄÄNTÖPUOLELLE!)</b>		

\* Arvointiasteikko

1 = Ei toteudu 2 = Toteutuu jonkin verran 3 = Toteutuu tyydyttävästi 4 = Toteutuu hyvin 5 = Toteutuu erinomaisesti

Evantia Oy  
Janraitio 5, 3.krs  
00100 Helsinki  
p. 8.00–16.00

Evantian toimisto: 020 796 9862  
Opetustilaus.fi: 020 796 9861  
Tulkkitilaus.fi: 020 796 9860

www.evantia.fi  
opetus@opetustilaus.fi  
tilaus@tulkkitilaus.fi

Laskutus: Evantia Oy  
Ostolaskut 805  
PL 72, 00521 H  
Verkkolaskutus: FI06578038200

## LIITE 8: Kommunikaatio-opetuksen auditoinnin koontilomake



1/4

## KOMMUNIKAATIO-OPETUKSEN AUDITOINNIN KOONTILOMAKE

## TAUSTATIEDOT

Auditoituva:

Palveluntuottaja:

Auditointiaika:

KOONTI OPETUSTEN AUDITOINNEISTA	
Opetuksen suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus	
Opetustilanne (ilmapiiri ja odotukset, ilmapiiri, taidot, suunnitelmallisuus, asiakkaiden tarpeiden huomioita, tilanteen hallinta ja opetusmateriaali)	
Opetusten toteutuminen (opetusajoista sopiminen ja peruutukset)	
Perheen antama muu palaute	
TARKENNUKSET JA MUUT HUOMIOT	

## LIITE 9: Käytössä ollut palautekysely



Hyvä Opetustilaus.fi -palvelun asiakas,

Osana laadunhallintajärjestelmäämme pyydämme opetusasiakkailta palautetta heidän saamastaan opetuksesta. Tällä tavoin voimme tehdä palvelustamme entistä sujuvampaa ja kehittää kommunikaatio-opetuksen laatua kaikilta osin. Mikäli saamme opetusasiakkailta luvan, toimitamme heidän antaman palautteen opettajalle, sosiaalitoimeen päätöksen myöntäneelle sosiaalityöntekijälle sekä puheterapeutille. Sosiaalityöntekijä ja puheterapeutti kuulevat mielellään asiakkaiden kokemuksia opetuksesta, joten palaute on tärkeä sekä heille että meille. Ohessa kysymyksiä, joihin pyydämme teitä vastaamaan.

Nimi: \_\_\_\_\_

\* Arvosteluasteikko

1 = Ei toteudu 2 = Toteutuu jonkin verran 3 = Toteutuu tyydyttävästi 4 = Toteutuu hyvin 5 = Toteutuu erinomaisesti

<p>1. Saimme riittävästi kommunikaatio-opetukseen liittyvää tietoa ja neuvoja.</p> <p>a. Kommunikaatio-opetusta suositelleelta taholta</p> <p>b. Kommunikaatio-opetuspäätöksen antaneelta sosiaalitoimelta</p> <p>c. Opetustilaus.fi -palvelusta</p> <p>d. Kommunikaatio-opettajalta</p> <p>Keneltä olisitte toivoneet saavanne enemmän tietoa ja mihin asiaan liittyen?</p>	<p>1 2 3 4 5</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>1 2 3 4 5</p>
<p>2. Palveluprosessin eri vaiheet etenivät vaivattomasti.</p> <p>a. Suosituksen saaminen</p> <p>b. Opetuspäätöksen hakeminen ja saaminen</p> <p>c. Opettajan löytäminen ja opetuksen aloittaminen</p> <p>d. Varsinainen opetus</p> <p>Olisiko jotain voitu tehdä toisin?</p>	<p>1 2 3 4 5</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>1 2 3 4 5</p>
<p>3. Saamamme opetus oli monipuolista ja innostavaa.</p> <p>Haluaisitteko kuvailla opetusta tarkemmin?</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>4. Tarpeemme ja toiveemme huomioitiin hyvin opettajan etsimisessä (välitysprosessissa).</p> <p>Olisiko jotain voitu tehdä toisin?</p>	<p>1 2 3 4 5</p>





2/2

5. Tarpeemme ja toiveemme huomioitiin <i>varsinaisessa opetuksessa</i> (opetusmetodi, opetusmateriaali, opetuksen sisältö jne.). <b>Olisiko jotain asioita voitu ottaa paremmin huomioon?</b>	1   2   3   4   5
6. Opetuksen <i>järjestämisessä</i> otettiin huomioon meidän tarpeet ja muuttuvat tilanteet (aikataulumuutokset yms.). <b>Olisiko jotain asioita voitu ottaa paremmin huomioon?</b>	1   2   3   4   5
7. Olemme päässeet vaikuttamaan opetuksen suunnitteluun ja tavoitteisiin. <b>Haluaisimme vielä todeta, että...</b>	1   2   3   4   5
8. Miten kuvailisitte opettajan sosiaalisia taitoja opetustilanteessa (esim. ystävällisyys, kohteliaisuus, kaikkien läsnäolijoiden huomioiminen, motivointikyky, kyky innostaa ja kannustaa oppijoita yms.)	
9. Oletteko hyötäneet opetuksesta?  <input type="checkbox"/> Ei. <input type="checkbox"/> Kyllä.	
10. Miten opetus on vaikuttanut perheenne arkeen? Missä tilanteissa koetteko hyötäneenne opetuksesta?	

11. Tämän palautteen saa antaa (voit valita 0-3 vaihtoehtoa)

- ☐ Sosiaalitoimeen  
☐ Kommunikaatio-opettajalle  
☐ Suosituksen antaneelle taholle (puheterapeutille, lääkärille tms.)

*Kiitämme antamastanne palautteesta! Voitte myös jatkossa olla koska tahansa yhteydessä meihin ja antaa palautetta sähköpostitse tai puhelimitse. Vastaamme mielellämme kaikkiin mieltä askarruttaviin kysymyksiinne!*

Terveisin,

Karoliina Varsio ja Raila Kujala  
 Opetustilaus.fi  
 p. 020 79 69 861  
 opetus@opetustilaus.fi

## LIITE 10: Uusi yleiskielinen palautekysely



1/4

Hyvä Opetustilaus.fi-palvelun asiakas,

Osana laadunhallintajärjestelmäämme pyydämme opetusasiakkailta palautetta. Palautteenne on meille tärkeä, koska sen avulla voimme tehdä palvelustamme entistä sujuvampaa ja kehittää kommunikaatio-opetuksen laatua kaikilta osin. Sosiaalityöntekijä ja puheterapeutti kuulevat mielellään kokemuksianne opetuksesta, joten palaute on tärkeä sekä heille että meille. Mikäli saamme teiltä luvan, toimitamme antamanne palautteen heille.

#### Kyselyn vastausohjeet

Kysely on jaettu kolmeen eri osa-alueeseen, jotka kattavat koko opetusprosessin:

1. Opetusprosessi ja siihen liittyvät tahot
2. Opetus ja opettaja
3. Opetuksen hyöty

Saadaksemme kokonaiskuvan teidän kokemuksistanne, on tärkeää, että vastaatte jokaisen osa-alueen kysymyksiin. Kysymyksiin vastataan rastiittamalla omaa kokemusta vastaava arvo (*täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin samaa mieltä, täysin samaa mieltä*). Arvot on merkitty jokaisen kysymyksen yhteyteen. Osaan kysymyksistä toivomme teidän vastaavan omin sanoin.

Palautteen täyttäjän nimi: \_\_\_\_\_

Opetusmuoto, johon osallistuin:

- ☐ Perheopetus  
☐ Ryhmäopetus

Opetukseen osallistuivat (esim. äiti, isä, sisarukset):

#### OPETUSPROSESSI JA SIIHEN LIITTYVÄT TAHOT

##### 1. Saimme riittävästi kommunikaatio-opetukseen liittyvää tietoa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
a. kommunikaatio-opetusta suositelleelta taholta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. kommunikaatio-opetuspäätöksen antaneelta sosiaalitoimelta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Opetustilaus.fi-palvelusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. kommunikaatio-opettajalta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Keneltä olisitte toivoneet saavanne enemmän tietoa?

\_\_\_\_\_

Mistä asiasta?

\_\_\_\_\_

Evantia Oy  
 Pasilanraitio 5, 3.krs  
 00240 Helsinki  
 ma–pe 8.00–16.00

Evantian toimisto: 020 796 9862  
 Opetustilaus.fi: 020 796 9861  
 Tulkkitilaus.fi: 020 796 9860

www.evantia.fi  
 opetus@opetustilaus.fi  
 tilaus@tulkkitilaus.fi

Laskutus: Evantia Oy  
 Ostolaskut 8059K  
 PL 72, 00521 Helsinki  
 Verkkolaskutus: FI0657803820056348



2/4

## 2. Palveluprosessin eri vaiheet etenivät vaivattomasti.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
a. Suosituksen saaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Opetuspäätöksen hakeminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Opetuspäätöksen saaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Opettajan löytäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Opetuksen aloittaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Varsinainen opetus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Olisiko mielestänne jotain voitu tehdä paremmin?

☐ Ei.

☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

## 3. Opettajan etsimisessä Opetustilaus.fi huomioi hyvin

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
a. tarpeemme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. toiveemme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Olisiko jotain voitu ottaa paremmin huomioon?

☐ Ei.

☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

## OPETUS JA OPETTAJA

### 4. Opetuksen käytännön järjestelyissä opettaja huomioi hyvin

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
a. kaikki opetukseen osallistuvat henkilöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. aikataulumuutokset.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Olisiko jotain voitu ottaa paremmin huomioon?

☐ Ei.

☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

Evantia Oy  
Pasilanraito 5, 3.krs  
00240 Helsinki  
ma-pe 8.00-16.00

Evantian toimisto: 020 796 9862  
Opetustilaus.fi: 020 796 9861  
Tulkkitylaus.fi: 020 796 9860

www.evantia.fi  
opetus@opetustilaus.fi  
tilaus@tulkkitylaus.fi

Laskutus: Evantia Oy  
Ostolaskut 8059K  
PL 72, 00521 Helsinki  
Verkkolaskutus: FI0657803820056348



3/4

##### 5. Saimme osallistua opetuksen suunnitteluun.

###### Opettaja huomioi hyvin

- a. tarpeemme
- b. toiveemme
- c. tavoitteemme.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Olisiko jotain voitu ottaa paremmin huomioon?

☐ Ei.

☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

##### 6. Opetus oli tarpeeksi

- a. innostavaa
- b. monipuolista
- c. toiminnallista
- d. osallistajat huomioivaa.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

##### 7. Opettaja oli

- a. ystävällinen
- b. kohtelias
- c. innostava
- d. kannustava
- e. joustava
- f. asiantunteva.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Olisitteko halunneet vaihtaa opettajaa kesken opetuksen?

☐ Ei.

☐ Kyllä, miksi? \_\_\_\_\_

Evantia Oy  
Pasilanraito 5, 3.krs  
00240 Helsinki  
ma–pe 8.00–16.00

Evantian toimisto: 020 796 9862  
Opetustilaus.fi: 020 796 9861  
Tulkkitilaus.fi: 020 796 9860

www.evantia.fi  
opetus@opetustilaus.fi  
tilaus@tulkkitilaus.fi

Laskutus: Evantia Oy  
Ostolaskut 8059K  
PL 72, 00521 Helsinki  
Verkkolaskutus: FI0657803820056348



## OPETUKSEN HYÖTY

### 8. Onko opetuksesta ollut teille hyötyä?

☐ Kyllä. Millaisissa arjen tilanteissa?

---



---



---

☐ Ei, miksi?

Onko jotain muuta, mistä haluaisitte antaa palautetta?

### Tämän palautteen saa antaa (voitte valita 0–3 vaihtoehtoa)

- ☐ suosituksen antaneelle taholle (puheterapeutille, lääkärille, tms.)
- ☐ sosiaalitoimeen
- ☐ kommunikaatio-opettajalle

Kiitämme antamastanne palautteesta! Lähettäkää vastauksenne meille ohessa olevassa palautuskuoressa.

Voitte myös jatkossa olla koska tahansa yhteydessä meihin ja antaa palautetta sähköpostitse tai puhelimitse. Vastamme mielellämme kaikkiin mieltänne askarruttaviin kysymyksiin!

Ystävällisin terveisin

Karoliina Varsio ja Raila Kujala  
Opetustilaus.fi  
p. 020 79 69 861  
opetus@opetustilaus.fi

Evantia Oy  
Pasilanraito 5, 3.krs  
00240 Helsinki  
ma–pe 8.00–16.00

Evantian toimisto: 020 796 9862  
Opetustilaus.fi: 020 796 9861  
Tulkkitilaus.fi: 020 796 9860

www.evantia.fi  
opetus@opetustilaus.fi  
tilaus@tulkkitilaus.fi

Laskutus: Evantia Oy  
Ostolaskut 8059K  
PL 72, 00521 Helsinki  
Verkkolaskutus: FI0657803820056348

## LIITE 11: Selkokielineen palautekysely



1/5



Hyvä Opetustilaus.fi-palvelun asiakas,

Pyydämme sinulta palautetta opetuksesta,  
jota olet saanut.  
Palautteesi avulla voimme kehittää  
opetuspalvelumme sujuvuutta ja laatua.

Myös puheterapeutti, sosiaalityöntekijä ja opettaja  
haluavat tietää,  
miltä opetus on sinusta tuntunut.  
Jos annat luvan,  
lähetämme palautteesi myös heille.

Mielipiteesi on meille tärkeä.  
Siksi me toivomme,  
että vastaat kysymyksiin.

### Näin vastaat kysymyksiin

Kyselyssä on kolme osaa,  
jotka liittyvät opetukseen:

1. Kommunikaatio-opetuksen eteneminen
2. Opetus ja opettaja
3. Opetuksen hyödyllisyys

Meille on tärkeää,  
että vastaat jokaiseen kysymykseen.  
Kysymyksissä kysytään sinun mielipidettäsi.  
Jokaisessa kysymyksessä on viisi vastausvaihtoehtoa:

-  = Olen täysin samaa mieltä.
-  = Olen samaa mieltä.
-  = En osaa sanoa.
-  = Olen eri mieltä.
-  = Olen täysin eri mieltä.

Vastaa kysymyksiin piirtämällä rasti sen kuvan alle,  
joka kuvaa mielipidettäsi.

Me toivomme,  
että sinä vastaat joihinkin kysymyksiin kirjoittamalla.

Evantia Oy  
Pasilanraitti 5, 3.krs  
00240 Helsinki  
ma-pe 8.00-16.00

Evantian toimisto: 020 796 9862  
Opetustilaus.fi: 020 796 9861  
Tulkkitilaus.fi: 020 796 9860

www.evantia.fi  
opetus@opetustilaus.fi  
tilaus@tulkkitilaus.fi

Laskutus: Evantia Oy  
Ostolaskut 8059K  
PL 72, 00521 Helsinki  
Verkkolaskutus: FI0657803820056348



2/5

Sinun nimesi \_\_\_\_\_

Osallistuit

- ☐ perheopetukseen
- ☐ ryhmäopetukseen.

Muut henkilöt,  
jotka osallistuivat opetukseen (esim. äiti, isä, sisarukset)

#### KOMMUNIKAATIO-OPETUKSEN ETENEMINEN

##### 1. Sain riittävästi kommunikaatio-opetukseen liittyvää tietoa.



- a. Henkilöltä, joka suositteli kommunikaatio-opetusta
- b. Sosiaalityöntekijältä, joka antoi opetuspäätöksen
- c. Opetustilaus.fi-palvelulta
- d. Kommunikaatio-opettajalta.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Keneltä sinä olisit halunnut saada enemmän tietoa?

Mistä asiasta olisit halunnut tietoa?

##### 2. Kuinka helposti opetuspalvelun eri vaiheet etenivät?



- a. Suosituksen saaminen
- b. Opetuspäätöksen hakeminen
- c. Opetuspäätöksen saaminen
- d. Opettajan löytäminen
- e. Opetuksen aloittaminen
- f. Varsinainen opetus.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Olisiko mielestäsi jotain voitu tehdä paremmin?

☐ Ei.

☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

Evantia Oy  
Pasilanraito 5, 3.krs  
00240 Helsinki  
ma-pe 8.00–16.00

Evantian toimisto: 020 796 9862  
Opetustilaus.fi: 020 796 9861  
Tulkkitilaus.fi: 020 796 9860

www.evantia.fi  
opetus@opetustilaus.fi  
tilaus@tulkkitilaus.fi

Laskutus: Evantia Oy  
Ostolaskut 8059K  
PL 72, 00521 Helsinki  
Verkkolaskutus: FI0657803820056348



### 3. Opettajan etsimisessä huomioitiin hyvin

- a. tarpeeni  
b. toiveeni.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Olisiko mielestäsi jotain voitu ottaa paremmin huomioon?

☐ Ei.

☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

### OPETUS JA OPETTAJA

#### 4. Opetuksen järjestämisessä opettaja huomioi hyvin

- a. kaikki henkilöt,  
jotka osallistuivat opetukseen  
b. äkilliset aikataulun muutokset.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Olisiko mielestäsi jotain voitu ottaa paremmin huomioon?

☐ Ei.

☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

#### 5. Saimme osallistua opetuksen suunnitteluun.

##### Opetuksen suunnittelussa opettaja huomioi hyvin

- a. tarpeeni  
b. toiveeni  
c. tavoitteeni.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Olisiko mielestäsi jotain voitu ottaa paremmin huomioon?

☐ Ei.

☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

Evantia Oy  
Pasilanraito 5, 3.krs  
00240 Helsinki  
ma-pe 8.00-16.00

Evantian toimisto: 020 796 9862  
Opetustilaus.fi: 020 796 9861  
Tulkkitilaus.fi: 020 796 9860

www.evantia.fi  
opetus@opetustilaus.fi  
tilaus@tulkkitilaus.fi

Laskutus: Evantia Oy  
Ostolaskut 8059K  
PL 72, 00521 Helsinki  
Verkkolaskutus: FI0657803820056348





#### 6. Opetus oli

- a. innostavaa
- b. monipuolista
- c. toiminnallista
- d. osallistajat huomioivaa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 7. Opettaja oli

- a. ystävällinen
- b. kohtelias
- c. innostava
- d. kannustava
- e. joustava
- f. taitava.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 8. Olisitko halunnut vaihtaa opettajaa kesken opetuksen?

☐ Ei.

☐ Kyllä, miksi? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Evantia Oy  
Pasilanraito 5, 3.krs  
00240 Helsinki  
ma-pe 8.00-16.00

Evantian toimisto: 020 796 9862  
Opetustilaus.fi: 020 796 9861  
Tulkkitilaus.fi: 020 796 9860

www.evantia.fi  
opetus@opetustilaus.fi  
tilaus@tulkkitilaus.fi

Laskutus: Evantia Oy  
Ostolaskut 8059K  
PL 72, 00521 Helsinki  
Verkkolaskutus: FI0657803820056348



5/5

#### OPETUKSEN HYÖTY

##### 9. Onko opetuksesta ollut hyötyä?

☐ Kyllä. Millaisissa arjen tilanteissa?

---



---



---

☐ Ei, miksi?

Onko jotain muuta,  
mistä haluaisit antaa palautetta?

#### Tämän palautteen saa antaa (voit valita 0–3 vaihtoehtoa)

- ☐ henkilölle, joka suosittelee kommunikaatio-opetusta (esim. puheterapeutti, lääkäri, tms.)
- ☐ sosiaalityöntekijälle
- ☐ kommunikaatio-opettajalle.

Kiitos antamastasi palautteesta!  
Lähetä vastauksesi kirjekuoressa,  
joka tuli kyselyn mukana.

Jos haluat antaa lisää palautetta,  
voit lähettää sähköpostia tai soittaa.  
Me vastaamme mielellämme kysymyksiisi!

Ystävällisin terveisin  
Karoliina Varsio ja Raila Kujala  
Opetustilaus.fi  
p. 020 79 69 861  
opetus@opetustilaus.fi

Evantia Oy  
Pasilanraito 5, 3.krs  
00240 Helsinki  
ma–pe 8.00–16.00

Evantian toimisto: 020 796 9862  
Opetustilaus.fi: 020 796 9861  
Tulkkitilaus.fi: 020 796 9860

www.evantia.fi  
opetus@opetustilaus.fi  
tilaus@tulkkitilaus.fi

Laskutus: Evantia Oy  
Ostolaskut 8059K  
PL 72, 00521 Helsinki  
Verkkolaskutus: FI0657803820056348